IBM Tealeaf cxOverstat
Version 9 Release 0
4. Dezember 2014

cxOverstat-Benutzerhandbuch

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen" auf Seite 81 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 0, Modifikation 0 von IBM Tealeaf cxOverstat und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Tealeaf cxOverstat, Version 9 Release 0, cxOverstat User's Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1999, 2014

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
Dezember 2014

© IBM Europe, Middle East & Africa 1999, 2014

Inhaltsverzeichnis

cxOverstat-Benutzerhandbuch v

Kapitel 1. Übersicht über cxOverstat . . 1
Einfluss der Benutzerfreundlichkeit auf die Geschäftstätigkeit 1
Übersicht 1
Hauptziele 2
Einschränkungen 2
Funktionsweise von cxOverstat 3
Übersicht Dimensionen 4
Standarddimensionen 4

Kapitel 2. Installation und Konfiguration von cxOverstat. 5
Voraussetzungen 5
Empfohlene Bereitstellung 6
cxOverstat bereitstellen 6
Bereitstellen von cxOverstat JavaScript. 8
Einbeziehen von Seiten 8
Einbeziehen der Position auf der Seite 8
Erfasste Daten 8
Definieren der Startseite 9

Kapitel 3. cxOverstat-Overlays 11
Zugreifen auf cxOverstat-Overlays. 13
Formularanalyse-Overlay 13
Formularanalyse verwenden. 13
Formulartrichterbericht 14
Verweildauerbericht 16
Wiederholungsbericht 18
Konversionsraten 20
Linkanalyse-Overlay 20
Linkanalyse verwenden 21
Verwenden von Klickratenheftzwecken 22
Vergleichsanalyse-Overlay 24
Vergleichsanalyse verwenden 24
Heat-Map-Overlay 31
Heat-Maps verwenden 31
Attention-Map-Overlay 37
Intensität 37
Attention-Maps analysieren 38
Drilldown-Bericht anzeigen 38
Barrierefreiheits-Overlay 39
Arbeiten mit Heftzwecken 39
Legendenübersicht zur Barrierefreiheit 40
Kontrastanalyse-Overlay 40
Verwenden der Kontrastanalyse 40
Arbeiten mit Heftzwecken 40
Analysieren von Kontrastverhältnissen 41

Kapitel 4. cxOverstat-Schnittstelle . . . 43
cxOverstat-Symbolleisten 43
Ändern des Datumsbereichs 44
Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden 44
Ändern von Metrikschwellenwerten 44
Anpassen von Linkanalyseelementen 46
Filtern von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays 47
Segmentieren von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays 48
Verwenden von Unterauswahl zur Definition eines Fokusbereichs 50
Exportieren von Daten aus cxOverstat 50
Verwenden von Drilldown-Links 51
Dimensionsfilter- und Segmentierungsübersicht . . 52
Zoomsymbolleiste und Seitennavigator 52
Ändern des Zoomfaktors 53
Seitennavigator verwenden 53

Kapitel 5. Eventing für cxOverstat . . . 55
cxOverstat-Daten zur Benutzerfreundlichkeit . . . 55
JSON-Schema. 56
Eventing zu Benutzerfreundlichkeit 56
cxOverstat-Objekte müssen aktiviert sein . . . 56
Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) 56
Datenspeicher 57
cxOverstat-Schrittattribute 58
cxOverstat-Ereignisse 58
Primäre Berichterstellungsereignisse 59
Erstellen von Bausteinereignissen 59
cxOverstat-Dimensionen 60
cxOverstat-Berichtsgruppen 61
cxOverstat-Berichtsgruppenvorlagen 61
Verfolgen weiterer Benutzerfreundlichkeitsereignisse 63
Berichterstellung. 63
Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) 63
Übersicht 63
Zielbasierte Dimensionsereignisse 66
Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) und Berichtsgruppen. . . . 66

Kapitel 6. cxOverstat Snapshot 69
Installieren der Erweiterung cxOverstat Snapshot Capture 69
Erfassen von Snapshots 69
Anpassen von Tastenkürzeln 69
Erfassen eines Snapshots 70
Arbeiten mit Snapshots 70
Umbenennen eines Snapshots 70
Hinzufügen von Tags zu Snapshots 70
Löschen von Snapshots 70
Anzeigen von Overlays eines Snapshots 71
Arbeiten mit Stacks. 71
Anzeigen der Vorschau eines Stacks 71
Anzeigen von Snapshots in einem Stack 71
Hinzufügen von Snapshots zu einem Stack . . . 71
Entfernen von Snapshots aus einem Stack . . . 71

Löschen von Stacks 71
Arbeiten mit Tags 72
Erstellen von Tags 72
Umbenennen von Tags 72
Entfernen von Tags 72
Löschen von Tags 72
Hinzufügen von Tags zu Snapshots 72
Hinzufügen von Tags zu Stacks 73

Kapitel 7. cxOverstat-Fehlerbehebungs-informationen 75
Protokollierung 77

Kapitel 8. Dokumentation und Hilfe für IBM Tealeaf 79

Bemerkungen 81
Marken 83
Datenschutzrichtlinien 83

cxOverstat-Benutzerhandbuch

IBM Tealeaf cxOverstat bietet Ihnen eine Übersicht über das Verhalten aller Besucher Ihrer Webanwendung. Über den Web-Browser können Sie Heat-Maps überprüfen, die Interaktion verschiedener Kundensegmente mit Ihrer Website vergleichen, die Klickhäufigkeit ermitteln und Formulardaten der Besucher Ihrer Webanwendung über konfigurierte Daten prüfen. Dies ermöglicht eine aufschlussreiche Analyse der Vorgänge auf jeder Seite Ihrer Website.

Im IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch finden Sie Informationen zur Installation, Konfiguration und Verwendung des IBM Tealeaf cxOverstat-Produkts.

Kapitel 1. Übersicht über cxOverstat

Mit IBM Tealeaf cxOverstat können Sie das Verhalten der Besucher auf jeder Seite Ihrer Webanwendung visualisieren. Direkt aus der browserbasierten Wiedergabe können Sie eine Seite auswählen und mehrere Funktionen als Overlays direkt über der wiedergegebenen Seite anzeigen. Die hochgradig visuellen Berichte ermöglichen schnelle und intuitive Einblicke in das Verhalten der Websitebesucher. Mithilfe interaktiver Drilldowns für jeden Bericht lassen sich die Daten mit den bekannten Tools des Tealeaf-Systems untersuchen.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat ist eine gesondert lizenzierbare Komponente der IBM Tealeaf CX-Plattform. Weitere Informationen zu IBM Tealeaf cxOverstat: Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Einfluss der Benutzerfreundlichkeit auf die Geschäftstätigkeit

Unternehmen erkennen zunehmend die Bedeutung der Benutzerfreundlichkeit von Websites, der Überwachung von Benutzeraktivitäten und die Korrelation zwischen dem Ringen um Kunden und Umsatzverlusten.

Laut einer kürzlich durchgeführten Studie verlieren US-Unternehmen bis zu 23 % ihres Online-Umsatzes aufgrund von Problemen, die auftreten, wenn Besucher der Unternehmenswebsite einfache Transaktionen über externe Webanwendungen abschließen. Über drei Viertel der Befragten war nur zum Teil oder gar nicht bekannt, warum diese Transaktionen abgebrochen wurden und potentielle Kunden ihre Website wieder verließen.

Zur Benutzerfreundlichkeit gehören mehrere verschiedene Aspekte des Sitesdesigns, u. a. folgende Faktoren:

- Grafisches Design, Navigation und Rückmeldung für Benutzer
- Konsistenz und Effizienz
- Funktionalität und Zugänglichkeit der Site
- Möglichkeit, die Site intuitiv zu verstehen

Ein gut umgesetztes Design mit hoher Benutzerfreundlichkeit verbessert den Bedienungskomfort Ihrer Website in hohem Maße. Ein angenehmes Weberlebnis führt zu wiederholten Sitezugriffen und nachhaltigen Kundenbeziehungen.

Übersicht

Mit IBM Tealeaf cxOverstat können Sie schnell und ohne großen Aufwand eine einfache Lösung für die Überwachung von Benutzeraktionen und die Ursachenanalyse implementieren und damit positive Geschäftsergebnisse ermöglichen. Durch Ermittlung der interessantesten Positionen auf einer Seite können Sie mit der quantitativen Bestimmung beginnen und untersuchen, wie und warum auf bestimmten Seiten negative Ergebnisse auftreten. Beispiel: Wenn in Schritt 3 eines Geschäftsprozesses 50 % der Kunden den Prozess abbrechen, kann sich das Webentwicklerteam darauf konzentrieren, die Benutzerfreundlichkeit der Seite des Schritts 3 zu verbessern. So können Sie und Ihr Unternehmen grundlegende und signifikante Verbesserungen der Webanwendung vornehmen, um Ihren Kunden ein besseres und vereinfachtes Benutzererlebnis zu bieten.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat liefert die Antwort auf folgende grundlegende Frage:
Worin liegen die Schwierigkeiten dieser Seite?

Zusätzlich zur Überwachung der aktuellen Aktivitäten in einer Webanwendung kann IBM Tealeaf cxOverstat als wichtiges Entwicklungstool für datengesteuerte Messungen der Auswirkung neuer Funktionen und anderer Änderungen der Webanwendung verwendet werden.

Hauptziele

Ein Überblick über die Hauptunternehmensziele von IBM Tealeaf cxOverstat und wie sich IBM Tealeaf direkt auf bestimmte Faktoren auswirkt.

Mit IBM Tealeaf cxOverstat lassen sich wichtige Unternehmensziele realisieren. Dazu gehören:

- Visualisierung von Verwendungsmustern in der gesamten Webanwendung
- Genaue Kenntnis, wie Websitebesucher eine bestimmte Seite verwenden
- Auswertung der Prozesse zur Überwachung der Erfolgsquote der Websitebesucher beim Abschluss
- Ermittlung der Bereiche einer Seite, die am meisten bzw. nicht genutzt werden
- Prognose, wie Websitebesucher die Webanwendung in Zukunft verwenden werden
- Nutzung dieser Vorhersageerkenntnisse zur Verbesserung des Kundenerlebnisses insgesamt

Zur Realisierung der oben genannten Ziele liefert IBM Tealeaf cxOverstat direkte Rückmeldungen für folgende Faktoren:

- Methoden zur Verbesserung der Formularkonversionsrate durch die Formularanalyse
- Optimierung von Landing-Pages, die auf der Tealeaf-Wiedergabe basieren, durch die Linkanalyse
- Verbesserung der Objektplatzierung auf der Seite durch Heat-Maps
- Vergleich von erfassten Dimensionen und Dimensionswerten einer Seite mithilfe der Vergleichsanalyse
- Ermittlung von Bereichen einer Webseite, die am häufigsten im Besucherbrowserfenster angezeigt werden, mithilfe von Attention-Maps

Einschränkungen

Die Verwendung von IBM Tealeaf cxOverstat mit IBM Tealeaf RealiTea Viewer, cxReveal sowie mit mobilen und aktiven Sitzungen unterliegt Einschränkungen.

RTV

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat-Funktionen stehen über IBM Tealeaf RealiTea Viewer nicht zur Verfügung.

IBM Tealeaf RealiTea Viewer ist eine eigenständige, separat installierte Anwendung für Windows-Computer. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "RealiTea Viewer (RTV)" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

cxReveal

Anmerkung: IBM Tealeaf cxReveal-Benutzer können die IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays nicht über die browserbasierte Wiedergabe aufrufen. Um IBM Tealeaf cxOverstat verwenden zu können, müssen Sie über einen IBM Tealeaf cxImpact-Benutzeraccount verfügen, der für den Zugriff auf die browserbasierte Wiedergabe konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Mobile Sitzungen

Bei mobilen Sitzungen unterliegt IBM Tealeaf cxOverstat folgenden Einschränkungen:

- IBM Tealeaf cxOverstat unterstützt nicht die Erfassung mobiler Sitzungen, die aus nativen mobilen Anwendungen initiiert werden.
- Wenn IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays angezeigt werden, ist die in der Wiedergabe angezeigte Oberfläche des mobilen Geräts inaktiviert, ebenso die Wiedergabe von Gesten für mobile Geräte.

Alle anderen IBM Tealeaf cxOverstat-Funktionen stehen für mobile Sitzungen zur Verfügung.

Aktive Sitzungen

Da IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse erst am Sitzungsende veröffentlicht werden, enthalten IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays keine Daten von aktiven Sitzungen.

Web-Browser-Einstellungen

Um cxOverstat-bezogene Daten überwachen zu können, müssen Besucher Ihrer Webanwendung JavaScript im verwendeten Web-Browser aktiviert haben.

Funktionsweise von cxOverstat

IBM Tealeaf cxOverstat erfasst Interaktionen von Besuchern mit Webseiten und wandelt diese Informationen in verwendbare Daten um.

Für IBM Tealeaf cxOverstat muss einfaches JavaScript auf jeder Seite Ihrer Webanwendung, auf der das Verhalten der Websitebesucher erfasst werden soll, bereitgestellt sein.

Mit IBM Tealeaf UI Capture j2 JavaScript werden die Aktionen der Websitebesucher, beispielsweise Mausbewegungen und Mausklicks, als Benutzerschnittstellenereignisse über den Browser erfasst. Diese Ereignisse werden gebündelt an Tealeaf weitergeleitet, wo sie erfasst, verarbeitet und zur Visualisierung sowie zur Verwendung in Berichtsdaten analysiert werden.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat erfasst 100 % der verfügbaren Benutzerfreundlichkeitsdaten der Sitzungen, die von Tealeaf erfasst werden. Eine Datenerhebung findet nicht statt.

Benutzer von Tealeaf können IBM Tealeaf cxOverstat direkt über Browser Based Replay (BBR) oder die Snapshot-Galerie aufrufen. Beide stehen in Tealeaf Portal zur Verfügung. Über das Menü **Overlays** können Tealeaf-Benutzer alle IBM Tealeaf cxOverstat-Anzeigen auf die aktuelle Seite anwenden. Die Overlays beinhalten ak-

tualisierte statistische Informationen auf Basis der aktuell kompilierten statistischen Daten zum Benutzerverhalten, die Tealeaf für die betreffende Seite übermittelt werden.

Abgesehen von IBM Tealeaf UI Capture j2 JavaScript ist keine weitere Installation erforderlich.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "UI Capture j2" im *IBM Tealeaf UI Capture j2-Handbuch*.

Übersicht Dimensionen

In Tealeaf ist eine Dimension ein verfolgtes Element von Kontextdaten, die aufgezeichnet werden, wenn eine Ereignisinstanz auftritt. Wenn beispielsweise ein Ereignis einen Anwendungsfehler aufzeichnet, möchten Sie möglicherweise den Browsertyp, bei dem der Fehler entstanden ist, als Kontextinformation aufzeichnen. Informationen zum Browsertyp werden in einer Dimension gespeichert.

- Weitere Informationen zu Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Dimensionen" in den Themenartikeln zu *IBM Tealeaf* .

Da die IBM Tealeaf cxOverstat-Daten mithilfe von Tealeaf-Ereignissen erfasst werden, können Sie die Dimensionsfilter anwenden, die mit den IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen verknüpft sind. Mithilfe dieser Ereignisse werden Benutzerfreundlichkeitsdaten verfolgt, die zur Erfassung an Tealeaf weitergeleitet werden. Einigen dieser Ereignisse wurden bereits Dimensionen zugeordnet. Diese Dimensionen stehen über die IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays zur Verfügung.

- Sie können bis zu acht Dimensionen auf ein Overlay anwenden.
- Weitere Informationen zu den IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen und -Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Sie sollten in Erwägung ziehen, weitere Dimensionen mit den IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen zu verknüpfen, damit Sie Ihre Overlays nach anderen Kontextinformationen filtern können.

- Weitere Informationen zum Erstellen von Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Dimensionen'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Standarddimensionen

Standardmäßig werden die folgenden Dimensionen als Dimensionsfilter für Drilldown-Berichte und Suchvorgänge angewendet.

Anmerkung: Diese Dimensionsfilter sind in der Anzeige nicht sichtbar.

1. Schritt - Ansicht
2. Schritt - Ansichts-URL
   - Wenn die Ansichts-URL nicht in der aktuellen Seite angegeben wird, wird der Wert vom vorangegangenen gültigen Wert verwendet.
3. Alle Dimensionen, die das ausgewählte Overlay verwendet.
   - Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Kapitel 2. Installation und Konfiguration von cxOverstat

Wenn Sie IBM Tealeaf cxOverstat auf einem neuen System installieren, werden die Funktionen von IBM Tealeaf cxOverstat in Tealeaf Portal automatisch über den Lizenzschlüssel aktiviert.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript muss auf Ihrem Web-Server installiert und implementiert sein. Siehe „Empfohlene Bereitstellung” auf Seite 6.

Anmerkung: Wenn Sie IBM Tealeaf cxOverstat für ein bestehendes Tealeaf-System lizenzieren, müssen Sie Tealeaf Upgrader ausführen, die Lizenz anwenden und anschließend IBM Tealeaf cxOverstat installieren, um auf die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Ereignisobjekte zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Aktualisieren von Tealeaf-Software auf einem Server" im *IBM Tealeaf CX Upgrade-Handbuch*.

Voraussetzungen

Um IBM Tealeaf cxOverstat verwenden zu können, benötigen Sie Zugriff auf Browser-Based Replay, einen unterstützten HTML5-Web-Browser, eine installierte UI Capture j2 JavaScript-Lösung und genügend Zeit für die Erfassung einer statistisch relevanten Menge an Daten zur Benutzerfreundlichkeit.

In der folgenden Tabelle sind die Voraussetzungen für die Verwendung von IBM Tealeaf cxOverstat aufgelistet.

Tabelle 1. Voraussetzungen für IBM Tealeaf cxOverstat

Voraussetzung für cxOverstat	Beschreibung
IBM Tealeaf CX und cxImpact	IBM Tealeaf CX und cxImpact müssen installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen dazu erhalte Sie im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.
Zugriff auf Browser Based Replay	Jeder Benutzer von IBM Tealeaf cxOverstat muss über ein IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerkonto mit Zugriffsberechtigung für Browser Based Replay verfügen. Browser Based Replay wird verwendet, um Besuchersitzungen zu wiederholen und cxOverstat-bezogene Informationen mit unterschiedlichen Overlays anzuzeigen. cxOverstat-Overlays sind in RealiTea Viewer nicht verfügbar. **Anmerkung:** IBM Tealeaf cxOverstat wird nicht für Benutzer unterstützt, die nur die Berechtigung für die Verwendung von IBM Tealeaf cxReveal haben.

Tabelle 1. Voraussetzungen für IBM Tealeaf cxOverstat (Forts.)

Voraussetzung für cxOverstat	Beschreibung
Unterstützter HTML5-Web-Browser	Zur Anzeige von IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays müssen Sie einen unterstützten Web-Browser verwenden. Für die Anzeige von cxOverstat-bezogenen Datei ist ein HTML5-aktivierter Browser erforderlich. Folgende Web-Browser werden von cxOverstat unterstützt: • Web-Browser Microsoft Internet Explorer Versionen 9 bis 11 • Firefox Versionen 31 bis 36 • Chrome Versionen 31 bis 41 **Anmerkung:** Die Berichtsfunktionen von IBM Tealeaf cxOverstat sind auf HTML5-basierte Daten eingeschränkt, die mit UI Capture j2 erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX UI Capture j2-Handbuch*. **Anmerkung:** Der Zugriff mit mobilen Browsern wird vom Tealeaf-Portal nicht unterstützt. **Anmerkung:** Diese Liste enthält weniger Browser als die Liste für den Zugriff auf das Tealeaf-Portal. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Am Tealeaf-Portal anmelden" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
UI Capture j2 JavaScript	Vor der Verwendung von IBM Tealeaf cxOverstat müssen Sie die IBM Tealeaf UI Capture j2 JavaScript-Lösung auf dem Web-Server installieren und Referenzen hinzufügen, damit JavaScript auf jeder Seite enthalten ist, die Sie mit der Webanwendung überwachen möchten. **Anmerkung:** Für das Hinzufügen von IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript-Referenzen zu Ihrer Webanwendung sind Entwicklerkenntnisse erforderlich und es wird Zugriff auf die Anwendung auf dem Web-Server benötigt, die Sie überwachen. Siehe Kapitel 2, „Installation und Konfiguration von cxOverstat”, auf Seite 5.
Zeitspanne zum Erfassen von Daten	Bevor Sie IBM Tealeaf cxOverstat-Daten verwenden, müssen Sie ausreichend Zeit zur Erfassung statistisch relevanter Benutzerfreundlichkeitsdaten aus Besuchersitzungen zulassen.Diese Zeitspanne richtet sich nach dem Datenverkehrsvolumen Ihrer Webanwendung. Es ist am besten, mindestens 1000 Klicks pro Seite zu erfassen, bevor Sie die von cxOverstat bereitgestellten Daten verwenden.

Empfohlene Bereitstellung

Tealeaf empfiehlt, IBM Tealeaf cxOverstat zunächst in einer Entwicklungs- oder Testumgebung zu implementieren. Wenn Sie die Funktionalität geprüft haben, können Sie die Konfiguration in Ihre Produktionsumgebung verschieben.

cxOverstat bereitstellen

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie IBM Tealeaf cxOverstat bereitgestellt wird.

IBM Tealeaf CX und cxImpact müssen installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen dazu erhalte Sie im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.

Wenn Sie IBM Tealeaf cxOverstat auf einem neuen System installieren, ist IBM Tealeaf cxOverstat automatisch über Ihren Lizenzschlüssel aktiviert.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um cxOverstat in Ihrer IBM Tealeaf -Umgebung bereitzustellen.

1. Melden Sie sich bei IBM Tealeaf Report Server an.
2. Führen Sie `<Tealeaf>\Enablers\cxOverstat\setup.exe` aus, um das cxOverstat-Installationsprogramm zu starten. Ersetzen Sie `<Tealeaf>` durch den Ordnernamen Ihrer IBM Tealeaf -Installation.
3. Wählen Sie die Sprache aus, die für die Installationsanzeigen verwendet werden soll, und klicken Sie dann auf **OK**.
4. Klicken Sie in der **Eingangsanzeige** auf **Weiter**, um zur Anzeige mit der **Lizenz** zu gelangen.
5. Überprüfen Sie in der Anzeige für die **Lizenz** die Lizenzbedingungen und klicken Sie dann auf die Option zum **Akzeptieren der Bedingungen** und anschließend auf **Weiter**, um fortzufahren.
6. Klicken Sie in der Anzeige für die **Installation** auf **Installieren**, um die Installation zu starten.
7. Klicken Sie in der Anzeige **Installation vollständig** auf **Fertigstellen**.
8. Sollte die IBM Tealeaf UI Capture j2 JavaScript-Lösung noch nicht auf Ihrem Web-Server bereitgestellt sein, holen Sie dies jetzt nach.
9. Fügen Sie eine IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript-Referenz auf jede Webseite hinzu, die cxOverstat-Daten erfassen soll. Wenn Sie der Webanwendung IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript-Referenzen hinzufügen wollen, ist der Zugriff auf die Anwendung auf dem von Ihnen überwachten Webserver erforderlich. Weitere Informationen zur Bereitstellung von IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript-Referenzen finden Sie im Abschnitt „Bereitstellen von cxOverstat JavaScript" auf Seite 8.
10. Melden Sie sich bei Tealeaf Portal an und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Event Manager**.
11. Bearbeiten Sie in **Event Manager** die Dimension `Schritt: Ansichts-URL`. Stellen Sie sicher, dass **Aufzuzeichnende Werte** auf **Nur Whitelist** festgelegt ist, und erstellen Sie anschließend eine Whitelist für die Dimension. **Nur Whitelist** ist die Standardeinstellung für die Option **Aufzuzeichnende Werte**. Mit einer Whitelist können Sie den Umfang der cxOverstat-Daten steuern, der aufgezeichnet wird. Weitere Informationen zum Erstellen einer Whitelist finden Sie im *IBM Tealeaf CX Event Manager-Handbuch*.
12. Wählen Sie die mit cxOverstat in Beziehung stehenden Ereignisse und Dimensionen aus, die überwacht werden sollen.

    Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren von Ereignissen finden Sie im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Nach Abschluss der Installation muss eine gewisse Zeit vergehen, damit eine statistisch relevante Menge Daten zur Benutzerfreundlichkeit in einer Benutzersitzung gesammelt werden kann. Diese Zeitspanne richtet sich nach dem Datenverkehrsvolumen Ihrer Webanwendung. Es wird empfohlen, mindestens 1000 Klicks pro Seite zu erfassen, bevor Sie die von cxOverstat bereitgestellten Daten verwenden.

Bereitstellen von cxOverstat JavaScript

Tealeaf UI Capture j2 wird verwendet, um die cxOverstat-bezogene Benutzerinteraktion mit einer Webseite zu erfassen.

Jede erfasste Webseite muss JavaScript enthalten, um die Benutzerinteraktion mit der Webseite zu erfassen und die Daten an den Tealeaf-Erfassungsserver zu senden.

Weitere Informationen zur Bereitstellung und Prüfung finden Sie im Abschnitt "UI Capture j2" im *IBM Tealeaf UI Capture j2-Handbuch*.

Einbeziehen von Seiten

Je nach Größe und Umfang Ihrer Webanwendung können Sie wahlweise die Verfolgung aller oder nur bestimmter Seiten Ihrer Webanwendung aktivieren.

Wichtige Seiten für die Verfolgung von Daten sind beispielsweise Landing-Pages, Check-out-Seiten sowie die Seiten von anderen wichtigen Geschäftsprozessen.

IBM Tealeaf cxOverstat kann mit HTTP- und HTTPS-Seiten verwendet werden.

Anmerkung: Installieren Sie IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript nicht auf Seiten, die eine ältere Version des SDK (Software-Development-Kit) von UI Capture verwenden, das IBM Tealeaf cxOverstat nicht explizit unterstützt. Bei unterstützten Versionen können das SDK von IBM Tealeaf cxOverstat und das SDK von IBM Tealeaf UI Capture for AJAX gemeinsam auf derselben Seite verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Client Framework-Versionen" im *IBM Tealeaf Client Framework-Datenintegrationshandbuch*.

Einbeziehen der Position auf der Seite

Seiten werden mit der IBM Tealeaf UI Capture j2-Lösung verfolgt.

Positionieren Sie die JavaScript-Referenz so hoch wie möglich auf den jeweiligen Webseiten, deren Benutzerfreundlichkeit überwacht werden soll.

- Die niedrigste Position für die JavaScript-Referenz auf der Webseite ist nach dem Tag `<BODY>`. Diese Position ist hilfreich, wenn Sie nicht alle Seiten Ihrer Webanwendung verfolgen.

Anmerkung: Für IBM Tealeaf cxOverstat ist die IBM Tealeaf UI Capture j2-Lösung erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "UI Capture j2" im *IBM Tealeaf UI Capture j2-Handbuch*.

- IBM Tealeaf cxOverstat ist nicht mit der Vorgängerversion von IBM Tealeaf UI Capture for AJAX kompatibel.

Erfasste Daten

Die meisten Sites mit einer hohen Datenmenge werden ausreichend oft von Besuchern aufgerufen, sodass aussagefähige Daten für Analysen innerhalb von Minuten erfasst werden können. Bei Sites mit geringer Datenmenge müssen Sie unter Umständen einige Tage warten, bis Sie aussagefähige Informationen erhalten.

Definieren der Startseite

Benutzer können festlegen, welche Startseite beim Anmelden bei Tealeaf Portal angezeigt wird.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Startseite zu definieren:

1. Melden Sie sich bei Tealeaf Portal an.
2. Klicken Sie in der Navigation auf der linken Seite auf **CX-Benutzerverwaltung**.
3. Wählen Sie **Benutzer** aus.
4. Wählen Sie das zu verwendende Benutzerprofil aus. Auf der unteren Hälfte der Seite wird ein graues Feld angezeigt.
5. Klicken Sie neben "Startseite" auf den Pfeil der Dropdown-Liste und wählen Sie "cxOverstat-Galerie" aus, damit Tealeaf automatisch die Snapshot-Galerie anzeigt, wenn Sie sich anmelden.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kapitel 3. cxOverstat-Overlays

Mithilfe von cxOverstat-Overlays können Sie die Kundeninteraktionen mit den cxOverstat-aktivierten Webseiten visualisieren.

Mit IBM Tealeaf cxOverstat können Sie das Verhalten der Besucher auf jeder Seite Ihrer Webanwendung visualisieren. Von der browserbasierten Wiedergabe oder der Snapshot-Galerie aus können Sie eine Seite auswählen und mehrere Funktionen als Overlays direkt über der wiedergegebenen Seite anzeigen. Die hochgradig visuellen Berichte ermöglichen schnelle und intuitive Einblicke in das Verhalten der Besucher. Die Berichte können Sie außerdem anpassen, indem Sie die erfassten Daten filtern.

In der folgenden Tabelle sind die Overlays aufgeführt, die in cxOverstat verfügbar sind.

Tabelle 2. cxOverstat-Overlays

cxOverstat-Overlay	**Beschreibung**
Formularanalyse	Mithilfe des Formularanalyse-Overlays können Sie auswerten, wie effektiv ein Formular beim Erfassen der eingegebenen Informationen ist und wie intuitiv Besucher das Formular ausfüllen können. Die Formularanalyse liefert nicht nur Informationen zur Dateneingabe, sondern kann auch die Verweildauer für einzelne Felder überwachen. Falls das Formular nicht vollständig ausgefüllt wurde, könnte das ein Hinweis auf Probleme der Kunden beim Ausfüllen des Formulars und auf Abbruchraten sein. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Formularanalyse-Overlay" auf Seite 13.
Linkanalyse	Ein Linkanalyse-Overlay zeigt die Links an, auf die auf einer Seite am häufigsten geklickt oder der Mauszeiger bewegt wurde. Linkanalyse-Overlays zeigen die relative Beliebtheit von Links. Anhand dieser Angaben können Webentwickler erkennen, ob das Layout einer bestimmten Seite oder die gesamte Navigation für die Webanwendung geändert werden sollte. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Linkanalyse-Overlay" auf Seite 20.

Tabelle 2. cxOverstat-Overlays (Forts.)

cxOverstat-Overlay	Beschreibung
Vergleichsanalyse	Mithilfe des Vergleichsanalyse-Overlays können Sie die Besucherinteraktion mit einer Webseite visuell ermitteln und angepasste Berichte erstellen, indem Sie die erfassten Metriken filtern und Dimensionsdaten im Overlay segmentieren. Sie können einen einzelnen Bericht erstellen, in dem die Muster von zwei Metriken dargestellt werden, oder einen detaillierteren Bericht, in dem verglichen wird, wie unterschiedliche Gruppen von Benutzern mit der Webseite interagieren. Auf diese Weise können Sie mögliche Probleme mit der Benutzerfreundlichkeit erkennen, die Auswirkungen auf ein bestimmtes Benutzersegment haben können. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Vergleichsanalyse-Overlay" auf Seite 24.
Heat-Map	Ein Heat-Map-Overlay zeigt die Bereiche einer Seite an, auf die Besucher klicken oder den Mauszeiger bewegen, unabhängig davon, ob dort etwas angeklickt werden kann oder nicht. Heat-Maps sind sehr hilfreich bei der Ermittlung von Mängeln der Benutzerfreundlichkeit. Beispiel: Wenn Besucher einer Seite auf ein großes Logo im oberen Seitenrand klicken, erwarten sie vermutlich, dass sie über einen Link zurück zur Homepage der Website gelangen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Heat-Map-Overlay" auf Seite 31.
Attention-Map	In der Attention-Map werden mit Farbbereichen im Browserfenster die Bereiche identifiziert, die Websitebesuchern am beständigsten angezeigt werden. Diese Farbbereiche können verwendet werden, um die Objekte auf der Seite auszuwerten, die dem Websitebesucher am häufigsten angezeigt werden, oder diejenigen, die nicht viel Aufmerksamkeit erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Attention-Map-Overlay" auf Seite 37.
Barrierefreiheitsanalyse	Das Barrierefreiheitsanalyse-Overlay ermittelt, welche Art von Problemen mit der Website Auswirkungen auf Benutzer mit visuellen, akustischen oder körperlichen Behinderungen haben könnten. Bei der Barrierefreiheitsanalyse wird mithilfe von Heftzwecken aufgezeigt, an welchen Stellen einer cxOverstat-aktivierten Webseite Probleme existieren.
Kontrastanalyse	Das Kontrastanalyse-Overlay wertet die Schwierigkeiten aus, die Benutzer beim Anzeigen von Elementen auf einer Webseite aufgrund des Farbkontrasts haben können. Bei der Kontrastanalyse wird mithilfe von Heftzwecken aufgezeigt, an welchen Stellen einer cxOverstat-aktivierten Webseite Probleme mit dem Farbkontrast existieren.

Zugreifen auf cxOverstat-Overlays

Es ist möglich, ein cxOverstat-Overlay anzuzeigen, während Sie eine Sitzung im Browser Based Replay (BBR)anzeigen oder während Sie in der Snapshot-Galerie Snapshots anzeigen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um ein cxOverstat-Overlay zu öffnen:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Wählen Sie im Menü **Overlays** das Overlay aus, das Sie anzeigen möchten.

Sobald das Overlay angezeigt wird, können Sie in der bereitgestellten Benutzerschnittstelle den Bericht anpassen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.

Formularanalyse-Overlay

Mithilfe des Formularanalyse-Overlays können Sie die Effektivität eines Formulars auswerten, in das Websitebesucher Daten eingeben können.

Basierend auf den datengesteuerten Metriken zur Verweildauer in bestimmten Feldern können Sie mithilfe des Formularanalyse-Overlays auswerten, ob Websitebesucher Schwierigkeiten mit einzelnen Feldern des Formulars haben und einen Prozess deshalb beenden. Es werden nur Formularfelder angezeigt, die auf der Seite sichtbar sind.

Anmerkung: Die von Kunden in ein Formularfeld eingegebenen Daten werden von IBM Tealeaf cxOverstat nicht erfasst.

Daten könnten mithilfe anderer clientseitiger Erfassungslösungen erfasst werden, die Sie mit der Webanwendung bereitgestellt haben.

Formularanalyse verwenden

So öffnen Sie das Overlay Formularanalyse:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Klicken Sie auf **Overlays**.
3. Wählen Sie **Formularanalyse** aus.

Im Standardformularanalysebericht wird der Formulartrichterbericht angezeigt.

- Um den Bericht im Overlay neu zu platzieren, klicken Sie auf den Balken unten im Bericht und ziehen ihn auf die andere Bildschirmseite.
- In der Symbolleiste oben können Sie Dimensionsfilter auf das angezeigte Overlay anwenden. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.
- Klicken Sie neben dem Dimensionsfilter auf die Schaltfläche **Kalender**, um den Datumsbereich zu ändern, der in den Overlaydaten angezeigt wird. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.

Das Formularanalyse-Overlay enthält drei Berichte:

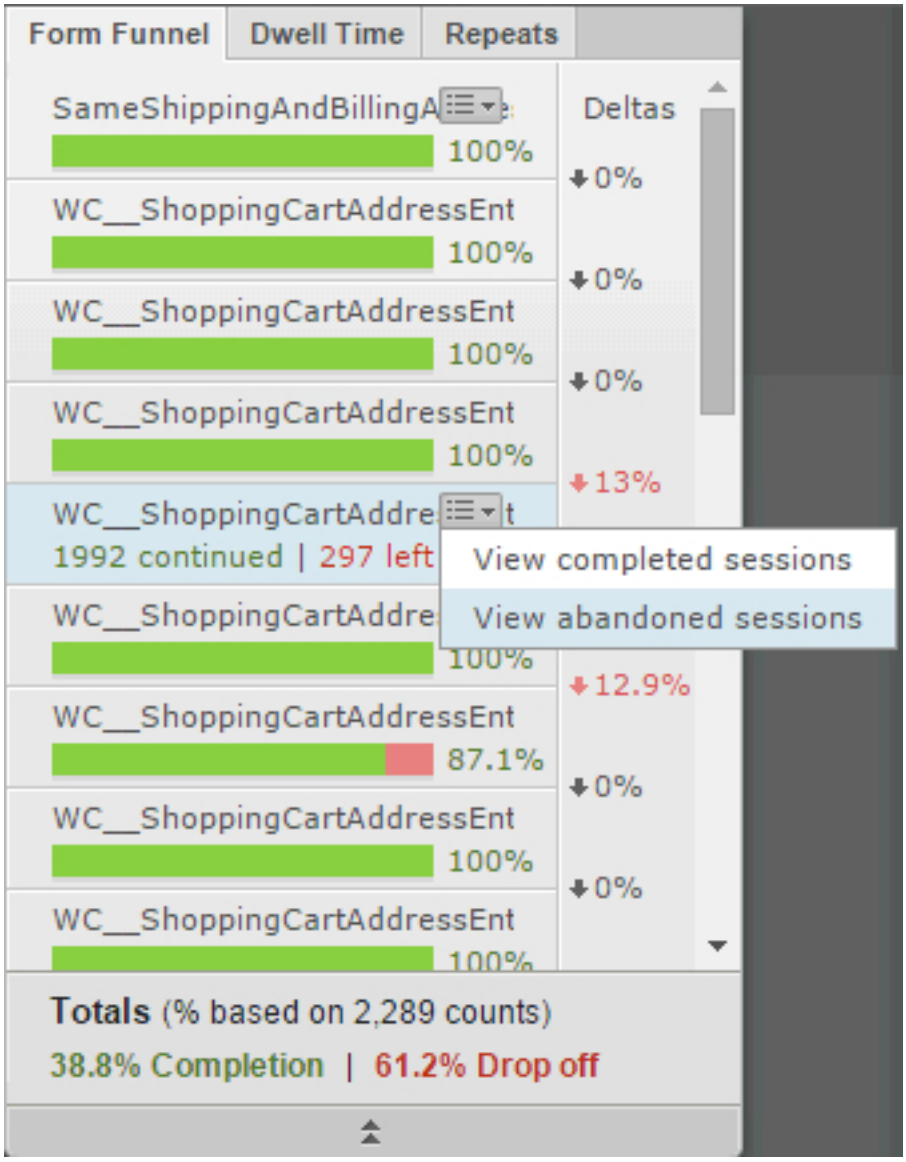
- „Formulartrichterbericht" auf Seite 14
- „Verweildauerbericht" auf Seite 16
- „Wiederholungsbericht" auf Seite 18

Formulartrichterbericht

Im Formulartrichterbericht wird der Prozentsatz der Websitebesucher angegeben, die auf alle Felder zugegriffen haben, basierend auf der Anzahl der Websitebesucher, die mit dem Ausfüllen des Formulars begonnen haben. Die Anzahl der Websitebesucher, die mit dem Ausfüllen des Formulars begonnen haben, ist definiert als die Anzahl der Einträge im ersten Formularfeld, das nicht inaktiviert ist.

Wenn eine Seite beispielsweise 500 Besucher hat und 100 dieser Besucher geben einen Wert in das erste aktivierte Formularfeld ein, dann ist der Wert "100" der Ausgangswert für die Berechnungen. Wenn nur 60 dieser 100 Websitebesucher das Formular vollständig ausfüllen konnten, ergibt dies einen Abbruchanteil von 40 %. Der Anteil der Besucher, die das Formular vollständig ausgefüllt haben, liegt bei 60 %.

In der folgenden Abbildung wird ein Beispiel für einen Formulartrichterbericht dargestellt:



Im Bericht wird der Prozentsatz für den Abschluss der einzelnen Felder angezeigt. Sie können Ihren Mauscursor über das Feld bewegen, um die genaue Anzahl der Benutzer anzuzeigen, die zum nächsten Feld gegangen sind, sowie die Anzahl der Benutzer, die das Formular abgebrochen haben, bevor Sie zum nächsten Feld gegangen sind. Das Feld mit der höchsten Abbruchrate wird in Fettdruck und in roter Schrift angezeigt.

Anmerkung: Das Delta für die einzelnen Felder ist die Abbruchrate der Felder und stellt die Anzahl der Benutzer dar, die zwar zum vorherigen Feld gegangen sind, die Seite jedoch verlassen haben, ohne zum nächsten Feld zu gehen.

Anmerkung: Wenn das Muster eines Formulartrichterberichts unregelmäßig erscheint und der Trichter nicht von oben nach unten eingesetzt wird, werden bestimmte Formularfelder vermutlich von Besuchern übersprungen. Wenn Sie übersprungene Formularfelder aus dem Bericht entfernen, wird der Trichter in dem Muster des Berichts von oben nach unten eingesetzt.

Im Bericht werden auch der Gesamtabschluss und Abbruchraten für das gesamte Formular angezeigt. Mithilfe dieser Informationen können Sie ein Formular optimieren und so die Konversionsrate verbessern. Wenn beispielsweise einige Felder nur selten ausgefüllt werden und die Abbruchrate zu hoch ist, könnten Sie daraus schließen, dass die Felder überarbeitet, als optional gekennzeichnet oder aus dem Formular entfernt werden sollten.

Um das entsprechende Objekt auf der Seite für ein Element im Bericht anzuzeigen, bewegen Sie den Mauscursor über den Namen in der linken Spalte. Das Objekt auf der Seite wird im Wiedergabefenster hervorgehoben.

Weitere Informationen zu den am Ende des Formulars angezeigten Raten finden Sie im Abschnitt „Konversionsraten" auf Seite 20.

Sie können ein Feld im Bericht auch ausschließen, einbeziehen oder verschieben:

- Wenn Sie das ausgewählte Feld aus dem Bericht ausschließen möchten, klicken Sie auf das Symbol **-**. Die Daten im Feld werden durch die Zeichenfolge `Excluded` (Ausgeschlossen) ersetzt.
- Wenn Sie ein ausgeschlossenes Feld wieder einbeziehen möchten, klicken Sie auf das Symbol **+**.
- Wenn Sie ein Feld, das im Bericht angezeigt wird, verschieben möchten, ziehen Sie den linken Rand des Felds mithilfe der Maus zur neuen Position im Bericht. Wenn das Feld verschoben wurde, werden die Abschluss- und die Abbruchrate automatisch angepasst.

Sie können für ein ausgewähltes Feld im Formulartrichterbericht auch abgeschlossene und abgebrochene Sitzungen anzeigen.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Sitzung über den Formulartrichterbericht anzuzeigen:

1. Bewegen Sie den Mauscursor über ein Formularfeld im Formulartrichterbericht.
2. Klicken Sie rechts vom Feldnamen auf das Symbol für die Sitzungsansicht.
3. Wählen Sie, nachdem Sie auf das Symbol für die Sitzungsansicht geklickt haben, **View Completed Sessions (Abgeschlossene Sitzungen anzeigen)** oder **View Abandoned Sessions (Abgebrochene Sitzungen anzeigen)** aus. Abhängig von den Informationen, die im Formular übergeben wurden, steht für ein bestimmtes Formularfeld möglicherweise nur ein Sitzungstyp zur Verfügung.

Informationen zu den Voraussetzungen für die einzelnen Sitzungstypen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen der Formularfertigstellung” und „Anzeigen des Formularabbruchs”.

Sie können die Sitzungen über die **Session List** (Sitzungsliste) analysieren oder wiedergeben.

Anzeigen des Formularabbruchs

Der Formulartrichterbericht gibt an, wie viel Prozent der Besucher eines bestimmten Felds die entsprechende Sitzung abgebrochen haben.

Für ein ausgewähltes Feld können Sie mehrere Sitzungen generieren, bei denen der angegebene Datumsbereich den folgenden Kriterien entspricht:

1. Das erste aktive Formularfeld ist vorhanden (erstes Whitelist-Formularfeld, Dimensionswert "Ziel-ID").
2. Das ausgewählte Formularfeld ist nicht vorhanden (ausgewähltes Blacklist-Formularfeld, Dimensionswert "Ziel-ID").

Anmerkung: Auf das Formularanalyse-Overlay können Dimensionsfilter angewendet werden.

Generierte Berichte werden im Portal als eine Reihe von Sitzungen angezeigt.

Anzeigen der Formularfertigstellung

Der Formulartrichterbericht gibt an, wie viel Prozent der Besucher eines bestimmten Felds die entsprechende Sitzung fertiggestellt haben.

Für ein ausgewähltes Feld können Sie mehrere Sitzungen generieren, bei denen der angegebene Datumsbereich den folgenden Kriterien entspricht:

1. Das erste aktive Formularfeld ist vorhanden (erstes Whitelist-Formularfeld, Dimensionswert "Ziel-ID").
2. Das ausgewählte Formularfeld ist vorhanden (ausgewähltes Whitelist-Formularfeld, Dimensionswert "Ziel-ID").

Anmerkung: Auf das Formularanalyse-Overlay können Dimensionsfilter angewendet werden.

Generierte Berichte werden im Portal als eine Reihe von Sitzungen angezeigt.

Verweildauerbericht

Im Bericht "Dwell Time" (Verweildauer) wird die durchschnittliche Verweildauer für jedes Formularfeld in Sekunden angezeigt.Das Feld mit der höchsten Verweildauer wird in Fettdruck und in roter Schrift angezeigt.

Abbildung 1. "Dwell Time" (Verweildauer)

Anmerkung: Für jedes auswählbare Objekt auf der Seite werden eindeutige Kennungen bereitgestellt. Siehe "Webanwendungen unter Berücksichtigung von Tealeaf erstellen" im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.

Die Namen der einzelnen Felder werden im Formular mit einem Balkendiagramm und der durchschnittlichen Zeit (in Sekunden) angezeigt, in der der Fokus auf dem Feld lag. Im beispielhaften Bericht "Dwell Time" (Verweildauer) wird angezeigt, dass das Feld `billing:postcode` eine durchschnittliche Verweildauer von 14 Sekunden aufweist.

Anmerkung: Wenn dieses Feld beim Laden der Website standardmäßig ausgewählt wird, dürfte diese Verweildauer ohne Bedeutung sein. Unter Umständen lesen Websitebesucher die Seite, während sich der Cursor in diesem Feld befindet-.Wenn dieses Feld nicht standardmäßig ausgewählt wird, kann dieser Wert darauf hinweisen, dass das Feld den Websitebesuchern Schwierigkeiten bereitet. Beispiels-

weise könnten die Anweisungen unklar formuliert sein oder das Feld erfordert Informationen, die der Websitebesucher in den vorangegangenen Schritten nicht angeben musste.

Um das entsprechende Objekt für ein Element anzuzeigen, bewegen Sie den Mauscursor über den Namen des Felds in der linken Spalte. Sie können ein Feld auch ausschließen, indem Sie den Mauscursor über dem Feld positionieren und anschließend neben dem Feld auf das Symbol **-** klicken. Wenn das Feld ausgeschlossen wird, werden die Daten für dieses Feld als `Excluded` (Ausgeschlossen) angezeigt. Um den Bericht wieder in den Bericht einzubeziehen, klicken Sie auf das Symbol **+**.

Sie können den Bericht auch verschieben, indem Sie den linken Rand des Felds in der Liste nach oben oder unten ziehen.

Wiederholungsbericht

IBM Tealeaf cxOverstat kann verfolgen, wie oft ein Benutzer auf einzelne Felder klickt. Für jedes Feld wird ein Zähler verwendet, mit dem verfolgt wird, wie oft ein Benutzer den Cursor nach dem ersten Klick wieder in dem Feld positioniert hat.

Wenn ein Benutzer zum Beispiel dreimal auf ein Feld klickt, werden vom Zähler zwei Wiederholungen aufgezeichnet. Im Bericht "Repeats" (Wiederholungen) werden alle Felder auf der Website angezeigt und wie häufig nach dem ersten Klick wieder auf die jeweiligen Felder geklickt wurde. Viele wiederholte Klicks können ein Zeichen für ein Problem mit dem Feld oder den Anweisungen für das Feld sein. Das Feld mit den meisten Klicks wird in Fettdruck und in roter Schrift angezeigt.

Im folgenden Beispiel zeigt der **Wiederholungsbericht** die durchschnittliche Anzahl wiederholter Klicks für jedes Formularfeld, das auf der Seite erfasst wird.

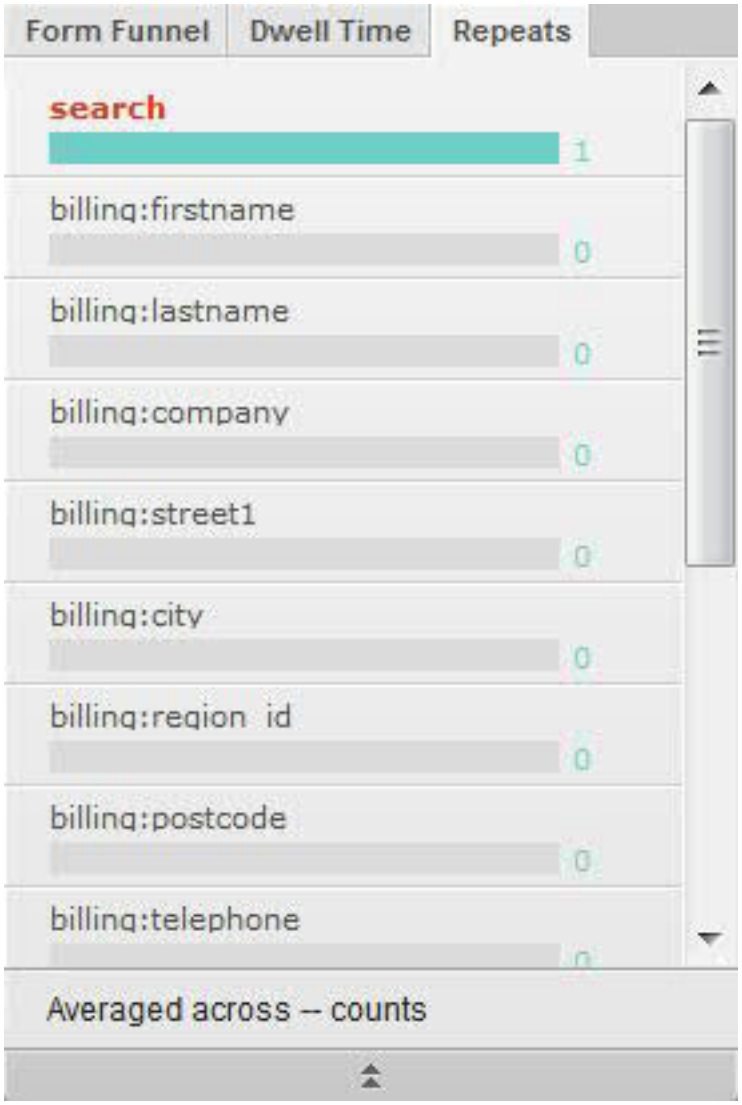


Abbildung 2. Wiederholungen

Die Namen der einzelnen Felder sind im jeweiligen HTML-Objekt definiert.

Anmerkung: Stellen Sie für jedes auswählbare Objekt auf der Seite eine eindeutige Kennung bereit. Siehe "Webanwendungen unter Berücksichtigung von Tealeaf erstellen" im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.

Die Namen der einzelnen Felder werden in dem Formular mit einem Balkendiagramm und der Angabe darüber angezeigt, wie oft der Benutzer den Cursor zusätzlich im Feld positioniert hat.

Um das entsprechende Objekt für ein Element anzuzeigen, bewegen Sie den Mauscursor über den Namen des Felds in der linken Spalte. Sie können ein Feld auch ausschließen, indem Sie den Mauscursor über dem Feld positionieren und anschließend neben dem Feld auf das Symbol **-** klicken. Wenn das Feld ausgeschlossen wird, werden die Daten für dieses Feld als `Excluded` (Ausgeschlossen) angezeigt. Um den Bericht wieder in den Bericht einzubeziehen, klicken Sie auf das Symbol **+**.

Sie können den Bericht auch verschieben, indem Sie den linken Rand des Felds in der Liste nach oben oder unten ziehen.

Konversionsraten

Die Konversionsrate gibt den Prozentsatz individueller Besucher an, die beim Besuch der Website eine erwünschte Aktion ausführen. Die meisten Unternehmen sehen Konversionsraten im Zusammenhang mit Einkäufen oder Transaktionen, aber bei der erwünschten Aktion kann es sich auch um das Einreichen eines Verkaufshinweises, das Anzeigen einer wichtigen Seite der Website, den Download eines White Paper oder eine beliebige andere, messbare Aktion handeln.

Am Ende jedes Formularanalyseberichts werden die folgenden Konversionsraten angegeben:

Begriff Beschreibung

`Completion` (Abschluss)
Dieser Messwert gibt den Prozentsatz der Websitebesucher an, die das Formular abgeschlossen haben, im Vergleich zu der Anzahl der Websitebesucher, die das Formular gestartet haben.

`Deltas` Dieser Messwert gibt den Prozentsatz der Websitebesucher an, die ein vorheriges Feld vollständig ausgefüllt haben, das Formular aber abgebrochen haben, bevor Sie einen Wert für das aktuelle Feld eingegeben haben.

`Drop Off` (Abbruch)
Dieser Messwert gibt den Prozentsatz der Websitebesucher an, die das Formular abgebrochen haben, bevor sie es vollständig ausgefüllt haben, im Vergleich zu der Anzahl der Websitebesucher , die das Formular gestartet haben.

`Averaged across X counts` (Durchschnitt bei Anzahl X)
Dieser Messwert stellt den Wert der Anzahl von Fokussierungen des ersten aktiven Formularfelds dar und wird bei Berechnungen des Prozentsatzes des Abschlusses als Ausgangswert verwendet. Bei jedem Formularfeld wird die Anzahl der Fokussierungen durch `X` dividiert, woraus sich dann der Prozentsatz für den Abschluss ergibt.

Linkanalyse-Overlay

Das Linkanalyse-Overlay zeigt numerische Informationen zu den Links an, mit denen Besucher auf der aktuellen Seite interagieren.

Dieses Overlay ist nützlich, wenn die Reihenfolge und Positionierung von Links auf der Seite bewertet werden sollen, um sicherzustellen, dass die richtigen Hinweise gegeben werden, damit Besucher die Objekte mit dem höchsten Nutzen auswählen.Sie können die Daten zur weiteren Analyse auch in den Report Builder exportieren.

Anmerkung: Das Linkanalyse-Overlay für eine ausgewählte Seite enthält erst dann Daten, wenn mindestens ein auswählbarer Bereich auf der Seite angeklickt wird.

Wenn das Linkanalyse-Overlay angezeigt wird, können Sie den Bericht folgendermaßen anpassen:

- Einen neuen Datumsbereich auf den Bericht anwenden (siehe „Ändern des Datumsbereichs" auf Seite 44)

- Mithilfe der Umschaltfunktion festlegen, welche Metriken angezeigt werden (siehe „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden" auf Seite 44)
- Den Frequenztyp und die Anzahl Elemente anpassen, die für jede Metrik angezeigt werden. Sie können zum Beispiel den Bericht so konfigurieren, dass die meisten oder die wenigsten Vorkommen angezeigt werden, und die maximale Anzahl Elemente festlegen, die im Bericht angezeigt werden (siehe „Anpassen von Linkanalyseelementen" auf Seite 46).
- Daten nach Dimensionstyp und Dimensionswert filtern (siehe „Filtern von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays" auf Seite 47)

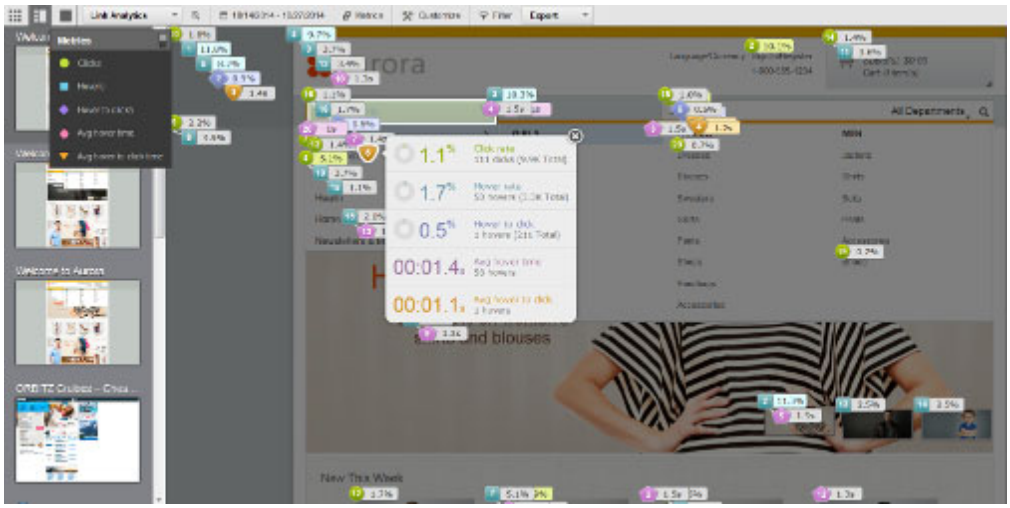
Linkanalyse verwenden

Die Linkanalyse ist in BBR und der Snapshot-Galerie verfügbar, wenn Sie eine Seite anzeigen, die für die Erfassung von cxOverstat-Daten konfiguriert wurde.

Gehen Sie wie folgt vor, um auf die Linkanalyse zuzugreifen:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Wählen Sie eine Seite aus, auf der IBM Tealeaf cxOverstat-Daten gesammelt werden.
3. Klicken Sie auf **Overlays**.
4. Wählen Sie **Linkanalyse** aus.

Das Linkanalyse-Overlay erweitert das Heat-Map-Overlay durch quantitative Daten, die für jedes fixierte Objekt auf der Seite den Prozentsatz der Klicks im Vergleich zur Gesamtzahl aller Klicks pro Seite angeben.



Im Linkanalyse-Overlay wird neben den Objekten, auf die ein statistisch signifikanter Prozentsatz von Besuchern geklickt oder den Mauszeiger bewegt hat, ein Heftzweckensymbol angezeigt. Als Standardmetrik wird im Linkanalyse-Overlay die Klickratenmetrik angezeigt. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Klickratenmetrik im Bericht angezeigt wird. Wenn andere Metriken auf den Bericht angewendet werden, ist die Funktionsweise ähnlich.

- Heftzweckensymbole sind nummeriert, um die Beliebtheitsrangfolge bei Websitebesuchern anzugeben, die das Objekt angeklickt haben. Heftzweckensymbol 1 ist beispielsweise standardmäßig das beliebteste Objekt, das auf der Seite angeklickt wurde.

- Hervorgehobene Heftzweckensymbole stellen die fünf beliebtesten Objekte auf der Webseite dar.
- Neben dem Heftzweckensymbol wird der Prozentsatz der Klickrate angezeigt, d. h. der Prozentsatz der Benutzer, die auf das Objekt geklickt haben.
- Standardmäßig werden die zwanzig beliebtesten Elemente angezeigt.
- Wenn Anzeigeobjekte an der gleichen Position erscheinen, werden Heftzweckensymbole weitergegeben, um zu verhindern, dass ein Heftzweckensymbol ein anderes überdeckt. Das Overlay zieht eine Linie zwischen dem Heftzweckensymbol und der Position auf der Webseite, auf die geklickt wurde.

  Anmerkung: Wenn Sie ein Heftzweckensymbol über ein anderes Heftzweckensymbol ziehen, verdeckt das gerade verschobene Heftzweckensymbol das darunter liegende Symbol.
- In der Symbolleiste oben können Sie Dimensionsfilter auf das angezeigte Overlay anwenden. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.
- Sie können oben in der Symbolleiste den Datumsbereich ändern, der in den Overlaydaten angezeigt wird. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.

Wenn das Linkanalyse-Overlay angezeigt wird, können Sie den Bericht folgendermaßen anpassen:

- Einen neuen Datumsbereich auf den Bericht anwenden (siehe „Ändern des Datumsbereichs" auf Seite 44)
- Mithilfe der Umschaltfunktion festlegen, welche Metriken angezeigt werden (siehe „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden" auf Seite 44)
- Den Frequenztyp und die Anzahl Elemente anpassen, die für jede Metrik angezeigt werden (siehe „Anpassen von Linkanalyseelementen" auf Seite 46)
- Daten nach Dimensionstyp und Dimensionswert filtern (siehe „Filtern von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays" auf Seite 47)

Verwenden von Klickratenheftzwecken

Wenn Sie den Mauscursor über das Heftzweckensymbol bewegen, wird das Objekt bei diesem Symbol hervorgehoben. Wenn Sie auf das Heftzweckensymbol klicken, wird die Analyse dieses Objekts angezeigt.

Die folgenden Analysen des Objekts werden aufgezeichnet:

Tabelle 3. Zusammenfassung von Heftzweckensymbolen für Objektdaten

Analyse	Beschreibung
`Click-rate`	Mit "Click-rate" (Klickrate) wird erfasst, wie häufig das Objekt, verglichen mit der Gesamtzahl der Klicks auf der Website, angeklickt wurde. Der angezeigte Prozentsatz wird berechnet, indem die Anzahl der für das Objekt aufgezeichneten Klicks durch die Gesamtzahl der Klicks auf der Website dividiert wird. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig das Objekt angeklickt wurde.

Tabelle 3. Zusammenfassung von Heftzweckensymbolen für Objektdaten (Forts.)

Analyse	Beschreibung
`Hover-rate`	Mit "Hover-rate" (Mouseoverrate) wird erfasst, wie häufig mit dem Mauscursor länger als eine Sekunde auf ein Objekt gezeigt wurde. Ein Hover ist, wenn der Mauscursor auf über ein Objekt bewegt wird. Es muss nicht auf das Objekt geklickt werden, um diese Daten zu erfassen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde. Der Prozentsatz der Mouseoverrate wird berechnet, indem die Gesamtzahl der beim Objekt aufgezeichneten Mouseovers durch die Gesamtzahl der bei allen Objekten auf der Seite aufgezeichneten Mouseovers dividiert wird. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Siehe *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Hover-to-click`	Mit "Hover-to-click" (Mouseover bis zum Anklicken) wird erfasst, wie oft der Mauscursor länger als 1 Sekunde über ein Objekt bewegt wurde, auf das anschließend geklickt wurde. Der Prozentsatz der Mouseover bis zum Anklicken wird berechnet, indem die Gesamtzahl der beim Objekt aufgezeichneten Mouseover bis zum Anklicken durch die Gesamtzahl der bei allen Objekten auf der Seite aufgezeichneten Mouseover bis zum Anklicken dividiert wird. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Siehe *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Avg hover time` (Durchschn. Hoverzeit)	Mit "Avg hover time" (durchschnittliche Maouseoverdauer) wird die durchschnittliche Dauer erfasst, in der mit dem Mauscursor auf das Objekt gezeigt wird, ohne es anzuklicken. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Siehe *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Avg hover-to-click`	Mit "Avg hover-to-click" (Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken) wird erfasst, wie häufig im Durchschnitt mit dem Mauszeiger auf ein Objekt gezeigt wird, bevor darauf geklickt wird. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde und anschließend darauf geklickt wurde.

Während Sie die Objektdaten anzeigen, können Sie Ihre Maus am rechten Rand einer Statistik positionieren, um das Berichtssymbol anzuzeigen. Wenn Sie auf das Berichtssymbol klicken, wird **Report Builder** geöffnet, mit dem Sie einen Bericht erstellen können. Weitere Informationen zu Report Builder finden Sie im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Neupositionieren von Heftzwecken

Je nach Anzahl und Position von Heftzwecken kann es schwierig werden, Daten zu analysieren. Sie können jedes Heftzweckensymbol anklicken und auf eine neue Position in der Anzeige ziehen. Eine Anzeigelinie bindet das Heftzweckensymbol an das Objekt.

Vergleichsanalyse-Overlay

Sie können Metriken, Dimensionen und Segmentdaten mithilfe des Vergleichsanalyse-Overlays parallel vergleichen.

Wenn Sie die Anzeige einer cxOverstat-aktivierten Webseite wiederholen, können Sie mithilfe der Vergleichsanalyse Berichte anpassen und damit visuell ermitteln, wie Besucher mit der Webseite interagieren.

Mit diesen Informationen können Sie ermitteln, auf welche Stelle der Webseite sich der Benutzer konzentriert, und so mögliche Fehler in der Gestaltung der Webseite aufdecken. Der Bericht kann als PDF-Datei oder Microsoft Excel-Datei exportiert und dann in eine Präsentation oder ein anderes Berichterstellungstool importiert werden.

Die folgenden Metriken werden in auf cxOverstat bezogenen Dimensionen gespeichert und im Overlay visuell dargestellt:

Tabelle 4. cxOverstat-Metriken

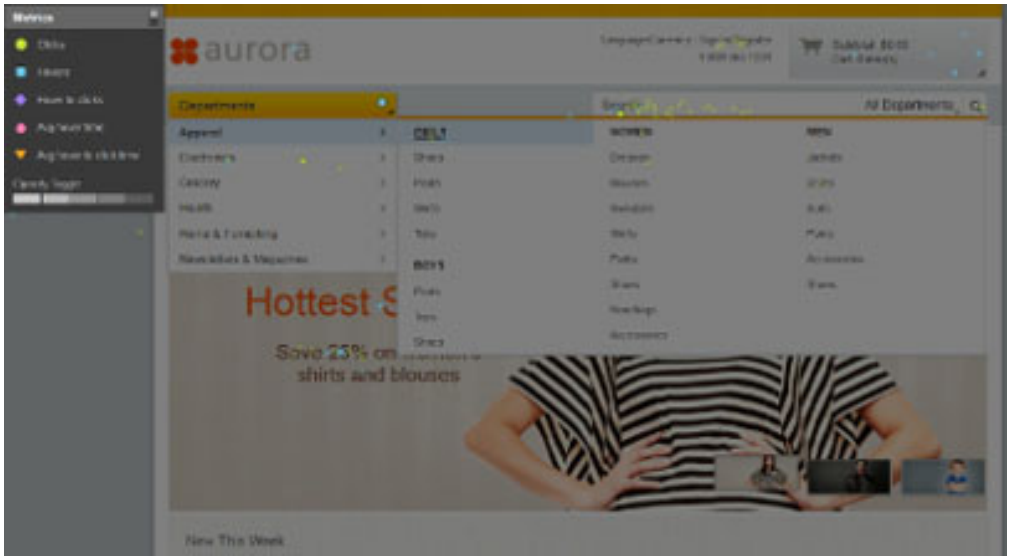
Metrik	Beschreibung
`Klicks`	Zeigt alle Klicks für eine Seite an.
`Mouseovers`	Erfasst jeden Mouseoverpunkt auf einer Seite. Ein Mouseover findet statt, wenn der Benutzer den Mauszeiger länger als eine Sekunde auf ein Objekt hält. Es muss nicht auf das Objekt geklickt werden, um diese Daten zu erfassen. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Mouseover bis zum Anklicken`	Mit "Mouseover bis zum Anklicken" wird erfasst, wie oft der Mauszeiger länger als 1 Sekunde über ein Objekt bewegt wurde, auf das anschließend geklickt wurde. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Avg hover time` (Durchschn. Hoverzeit)	Mit "Avg hover time" wird die durchschnittliche Dauer erfasst, in der mit dem Mauscursor auf das Objekt gezeigt wird, ohne es anzuklicken. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt eine Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture-Leitfaden für den Schnelleinstieg*.
`Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken`	Mit "Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken" wird erfasst, wie häufig im Durchschnitt mit dem Mauszeiger auf ein Objekt gezeigt wird, bevor darauf geklickt wird. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde und anschließend darauf geklickt wurde.

Vergleichsanalyse verwenden

Mit der Benutzerschnittstelle für die Vergleichsanalyse können Sie Berichte anpassen, um die Benutzerinteraktionen mit einer Webseite einzugrenzen.

Führen Sie folgende Schritt aus, um auf die Vergleichsanalyse zuzugreifen:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Wählen Sie eine Seite aus, auf der IBM Tealeaf cxOverstat-Daten gesammelt werden.
3. Klicken Sie auf **Overlays**.
4. Wählen Sie **Vergleichsanalyse** aus.



Wenn das Vergleichsanalyse-Overlay angezeigt wird, können Sie den Bericht folgendermaßen anpassen:

- Einen neuen Datumsbereich auf den Bericht anwenden (siehe „Ändern des Datumsbereichs" auf Seite 44)
- Mithilfe der Umschaltfunktion festlegen, welche Metriken angezeigt werden (siehe „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden" auf Seite 44)
- Auf die verfügbaren Metriken Schwellenwerte anwenden (siehe „Ändern von Metrikschwellenwerten" auf Seite 44)
- Daten nach Dimensionstyp und Dimensionswert segmentieren (siehe „Segmentieren von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays" auf Seite 29)
- Daten nach Dimensionstyp und Dimensionswert filtern (siehe „Filtern von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays" auf Seite 47)

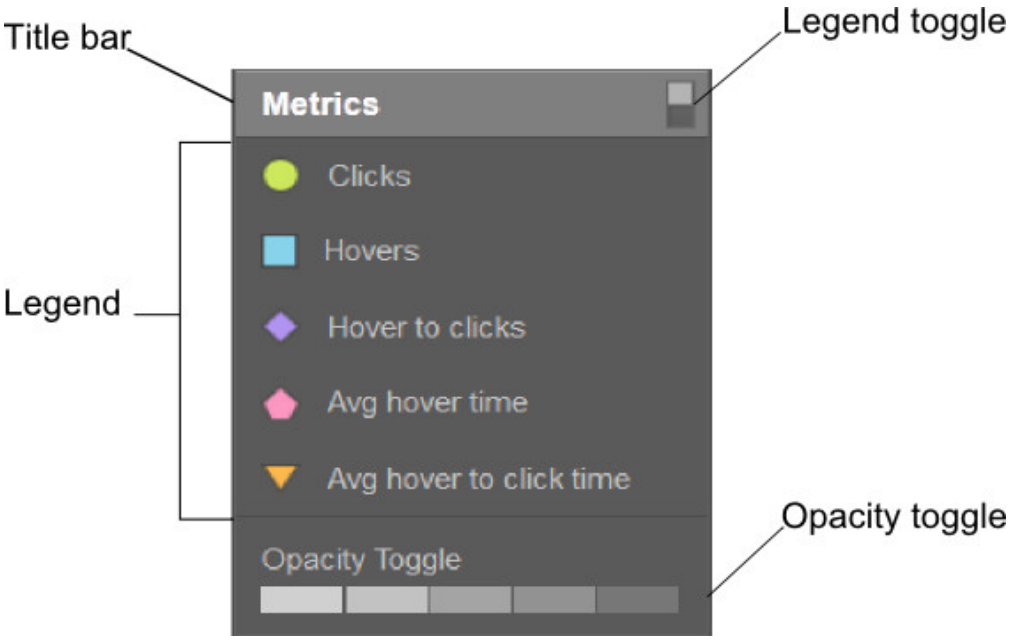
Übersicht über die Vergleichsanalyselegende

Sie können eine Legende verwenden, um anzupassen, wie Metriken beim Anzeigen eines **Vergleichsanalyse**-Overlays angezeigt werden.

Das **Vergleichsanalyse**-Overlay bietet eine Legende, mit der Sie die in einem Bericht dargestellten Metriken ermitteln können. Mithilfe der Legende können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Angeben, welche Metriken im Bericht angezeigt werden
- Eine Metrik im Bericht ein- oder ausblenden
- Den Bericht nach Opazität filtern

Die nachfolgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Legende:



In diesem Beispiel sind "Klicks", "Mouseovers", "Mouseovers bis zum Anklicken", "Durchschnittliche Dauer des Mouseovers" und "Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken" aktiviert. Weitere Informationen zum Anwenden einer Metrik auf einencxOverstat-Bericht finden Sie im Abschnitt „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden” auf Seite 44.

Die Vergleichsanalyselegende besteht aus vier Hauptteilen:

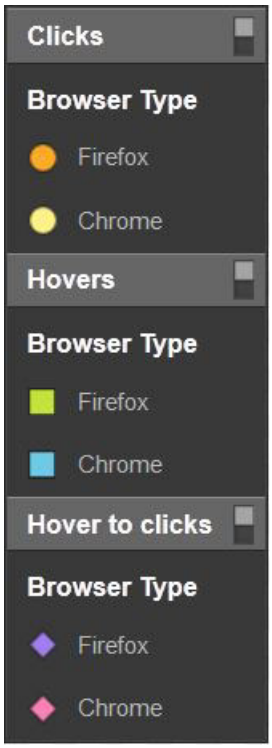
Tabelle 5. Beschreibung der Vergleichsanalyselegende.

Funktion	Beschreibung
Titelleiste	Verwenden Sie die Titelleiste, um die Legende an eine andere Position auf dem Bildschirm zu ziehen. Führen Sie die folgenden Schritt aus, um die Legende an eine andere Position auf dem Bildschirm zu ziehen: 1. Bewegen Sie die Mauszeiger auf die Titelleiste. 2. Drücken Sie die linke Maustaste, halten Sie sie gedrückt und ziehen Sie dann das Fenster an eine neue Position auf dem Bildschirm. 3. Lassen Sie die linke Maustaste los, nachdem die Legende an die neue Position auf dem Bildschirm verschoben wurde.

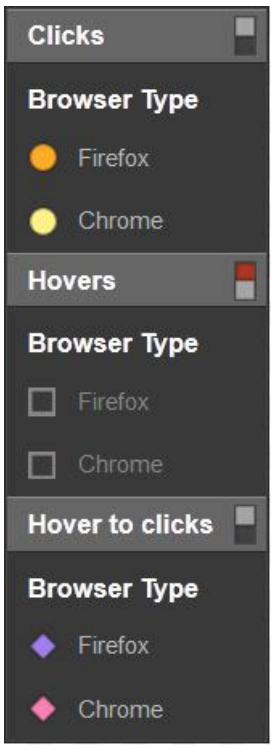
Tabelle 5. Beschreibung der Vergleichsanalyselegende. (Forts.)

Funktion	Beschreibung
Legende	Gibt jede Metrik an, die auf den Bericht angewendet wird, zusammen mit dem zugehörigen Symbol. Folgende Symbole werden zur Angabe der verfügbaren Metriken verwendet: • **Klicks**: Kreis • **Mouseovers**: Quadrat • **Mouseover bis zum Anklicken**: Raute • **Durchschnittliche Dauer des Mouseovers**: Fünfeck • **Durchschnittliche Dauer des Mouseovers bis zum Anklicken**: Dreieck Sie können eine einzelne Metrik in dem Bericht ausblenden, indem Sie auf die betreffende Metrik klicken. Wenn eine Metrik in dem Bericht ausgeblendet ist, wird die Legende folgendermaßen aktualisiert: • Das Symbol neben der Metrik hat keine Farbe mehr • Der Text der Metrik wird dunkelgrau Klicken Sie erneut auf die Metrik, um sie wieder im Bericht einzublenden.
Umschalttaste Legende	Blendet alle in der Legende aufgelisteten Metriken ein oder aus. Mit dieser Funktion können alle metrikbezogenen Symbole ausgeblendet werden, wodurch die Seite leichter angezeigt werden kann. Klicken Sie auf die Umschalttaste Legende, um alle im Bericht ausgewählten Metriken entweder einzublenden oder auszublenden.
Umschalttaste "Opazität"	Blendet nur die Metriken ein, die mit der ausgewählten Opazitätsstufe übereinstimmen. Durch das Umschalten zwischen den Opazitätsstufen können Sie den Bericht aussagekräftiger gestalten, indem Sie Werte mit geringer Frequenz oder Aussagekraft ausblenden. Die Frequenz der Metriken wird durch die Farbopazität des Symbols der jeweiligen Metrik im Bericht dargestellt. Die Frequenz ist in 5 Opazitätsstufen unterteilt: Wenn Sie die Umschalttaste Opazität von links nach rechts ansehen, stellt die erste anklickbare Auswahl eine Frequenz von 100 % bis 80 % dar. Jede weitere Auswahl stellt eine 20%ige Abnahme der Frequenz dar. Die letzte anklickbare Auswahl stellt eine Frequenz von 20 % bis 1 % dar.

Wenn neue Metriken oder Segmente auf das **Vergleichsanalyse**-Overlay angewendet werden, wird die Legende automatisch mit den Änderungen aktualisiert. Das folgende Beispiel zeigt die Legende, nachdem dem Bericht die Segmentierung für die Browser Firefox und Chrome hinzugefügt wurde und die Metriken `Durchschnittliche Dauer des Mouseovers` und `Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken` entfernt wurden.



Wenn Segmente auf das Overlay angewendet werden, wird für jede aktivierte Metrik die Umschalttaste Legende verfügbar. Die Umschalttaste wird neben der jeweiligen Metrik angezeigt. Wenn Sie auf das Umschaltsymbol einer Metrik klicken, werden im Bericht diejenigen Elemente ausgeblendet, die der Metrik zugeordnet sind. In diesem Beispiel wird die **Umschalttaste Legende** neben `Mouseovers` angeklickt, wodurch alle Mouseoverelemente in dem Bericht ausgeblendet werden. Die Umschalttaste Legende ist rot, wenn sie ausgeschaltet ist.



Segmentieren von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays

Dimensionswerte in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay können segmentiert werden.

Sie können einem Vergleichsanalyse-Overlay Dimensionswertsegmente hinzufügen, um bestimmte Dimensionswerte in einem Bericht einzugrenzen.

Anmerkung: In einem Vergleichsanalyse-Overlay kann eine Kombination aus bis zu zwölf ausgewählten Metriken, Dimensionen oder Dimensionswerten angezeigt werden.

Sie können zum Beispiel die Metriken zu Klicks und Mouseovers für jeden Browser anzeigen, der zur Anzeige der Webseite verwendet wurde. In diesem Szenario können Sie Dimensionswertsegmente auf das Overlay anwenden und bis zu sechs Browsertypen für die Dimensionswerte auswählen. Diese Kombination aus ausgewählten Metriken und Dimensionswerten entspricht den maximal zwölf Elementen, die im Overlay angezeigt werden können.

Weitere Informationen zu Dimensionen und ihrer Verwendung in cxOverstat finden Sie im Abschnitt „Übersicht Dimensionen” auf Seite 4.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen Dimensionswert in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay zu segmentieren:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter oder Segment**.
2. Wählen Sie den Dimensionstyp aus, den Sie im Bericht segmentieren möchten.

   Zur Auswahl stehen nur die Dimensionen, die mit den Ereignissen verknüpft sind, mit denen Daten für das Overlay erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Anmerkung: Sie können einen Dimensionstyp im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionstypen angegeben. Aus der aktualisierten Liste können Sie einen Dimensionsname auswählen.

3. Wählen Sie die Dimensionswerte aus, die gefiltert werden sollen.

   Es werden alle für den Dimensionstyp verfügbaren Dimensionswerte aufgelistet.

   Anmerkung: Sie können einen Dimensionswert im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionswerte angegeben, die dem ausgewählten Dimensionstyp zugeordnet sind. Aus der aktualisierten Liste können Sie Dimensionswerte auswählen.
4. Klicken Sie auf **Segment**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay mit den ausgewählten Filtern zu aktualisieren. Wenn Sie die Änderungen nicht anwenden möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Entfernen von Dimensionstypsegmenten aus einem Overlay:

Sie können einen bestimmten segmentierten Dimensionswert oder einen gesamten Dimensionstyp aus einem Bericht entfernen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionstyp zu entfernen:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter**.

   Anmerkung: Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Dimensionstyp, den Sie aus den Filtereinstellungen entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf das rote **X** neben dem Dimensionstyp, um ihn aus den Filtereinstellungen zu entfernen.
4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Weitere Informationen zum Entfernen eines segmentierten Dimensionswerts finden Sie im Abschnitt „Entfernen von Dimensionswertfiltern aus einem Overlay" auf Seite 48.

Entfernen von Dimensionswertsegmenten aus einem Overlay:

Sie können einen Dimensionstyp oder einen bestimmten Dimensionswert aus einem segmentierten Vergleichsanalyse-Overlay entfernen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionswert zu entfernen:

1. Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Klicken Sie auf den Dimensionstyp, der den aus den Filtereinstellungen zu entfernenden Dimensionswert enthält. Es wird ein Segmentierungssymbol neben allen Dimensionstypen angezeigt, die einen segmentierten Dimensionswert enthalten.
3. Heben Sie in der Liste der Dimensionswerte die Auswahl aller Dimensionswerte auf, die aus den Segmentierungseinstellungen entfernt werden sollen.

4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Weitere Informationen zum Entfernen eines segmentierten Dimensionstyps finden Sie im Abschnitt „Entfernen eines Dimensionstypfilters aus einem Overlay" auf Seite 47.

Heat-Map-Overlay

cxOverstat stellt Heat-Map-Overlays bereit, mit denen die Bereiche einer Webseite ermittelt werden können, auf denen ein Besucher mit der Seite interagiert.

Mit den cxOverstat-Heat-Maps können die Bereiche einer Seite angezeigt werden, auf die Besucher klicken oder Mouseovers anwenden. Durch die Überwachung dieses Benutzerverhaltens können Sie erkennen, auf welchen Bereich einer Webseite sich Besucher besonders fokussieren, und so Fehler in der Gestaltung der Webseite ermitteln. Wenn Websitebesucher zum Beispiel Elemente ohne Links anklicken, weist dies auf eine Erwartungshaltung der Besucher hin, die von der Site nicht erfüllt wird. Ähnliches gilt im umgekehrten Fall, wenn Websitebesucher die entsprechenden Links nicht anklicken. Dies zeigt, dass der Link nicht richtig gestaltet oder auf der Seite platziert ist.

Heat-Maps verwenden

cxOverstat stellt Heat-Map-Overlays bereit, mit denen die Bereiche einer Webseite ermittelt werden können, auf denen ein Besucher mit der Seite interagiert.

Führen Sie folgende Schritte aus, um das Heat-Map-Overlay anzuzeigen:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Wählen Sie eine Seite aus, auf der IBM Tealeaf cxOverstat-Daten gesammelt werden.
3. Klicken Sie auf **Overlays**.
4. Wählen Sie die Option **Heat-Map** aus.

In der Map oben zeigt die "Wärme" (Heat) die Häufigkeit der Klicks in diesem Bereich in Relation zu den übrigen Seitenbereichen an. Ein Bereich, der angeklickt wird, ist beliebig. Es muss sich nicht zwingend um einen aktiven Link handeln.Ein Klick kann von einem HTML-basierten Objekt registriert werden, das vom DOM wiedergegeben wird.

Klickbereiche sind mit einzelnen Objekten in der Anzeige verknüpft, wodurch sich folgende Elemente genau festlegen lassen:

- Sie sehen genau, an welcher Stelle Websitebesucher das Objekt ausgewählt haben. Wenn beispielsweise ein Link aus einem langen Satz besteht, können Sie erkennen, ob auf den Anfang, die Mitte oder das Ende des Satzes geklickt wurde.
- Wenn sich das Objekt verschiebt, weil auf der Seite ein Bildlauf vorgenommen oder die Größe des Browsers geändert wird, werden die Heatbereiche zusammen mit dem Objekt neu platziert.
- In der Symbolleiste oben können Sie Dimensionsfilter auf das angezeigte Overlay anwenden. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.
  - Sie können sich auch auf bestimmte Bereiche der Seite konzentrieren und einen Bericht zu den Daten generieren. Siehe „Auswahlbereich" auf Seite 35.
- Ebenfalls in der oberen Leiste können Sie den Datumsbereich ändern, der in den Overlaydaten angezeigt wird. Siehe Kapitel 4, „cxOverstat-Schnittstelle", auf Seite 43.

Legendenübersicht Heat-Map

Die folgenden Metriken werden in auf cxOverstat bezogenen Dimensionen gespeichert und im Overlay visuell dargestellt:

Tabelle 6. cxOverstat-Metriken

Metrik	Beschreibung
`Klicks`	Eine Klick-Heat-Map zeigt die Bereiche einer Seite an, die von den Webseitenbesuchern angeklickt wurden - unabhängig davon, ob sich dort ein Link befindet oder nicht.
`Mouseovers`	Erfasst jeden Mouseoverpunkt auf einer Seite. Ein Mouseover findet statt, wenn der Benutzer den Mauszeiger länger als eine Sekunde auf ein Objekt hält. Es muss nicht auf das Objekt geklickt werden, um Daten zu erfassen. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt 1 Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX UI Capture j2-Handbuch*.
`Mouseover bis zum Anklicken`	Mit "Mouseover bis zum Anklicken" wird erfasst, wie oft der Mauszeiger länger als 1 Sekunde über ein Objekt bewegt wurde, auf das anschließend geklickt wurde. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt 1 Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX UI Capture j2-Handbuch*.
`Avg hover time` (Durchschn. Hoverzeit)	Mit "Avg hover time" wird die durchschnittliche Dauer erfasst, in der mit dem Mauscursor auf das Objekt gezeigt wird, ohne es anzuklicken. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde. **Anmerkung:** Der Standardzeitwert zum Registrieren eines Hovers beträgt 1 Sekunde. Sie können diesen Wert im UI Capture-SDK ändern. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX UI Capture j2-Handbuch*.
`Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken`	Mit "Durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken" wird erfasst, wie häufig im Durchschnitt mit dem Mauszeiger auf ein Objekt gezeigt wird, bevor darauf geklickt wird. Die Zeiteinheit wird in Sekunden gemessen. Die Objektdaten zeigen auch an, wie häufig der Mauscursor über das Objekt bewegt wurde und anschließend darauf geklickt wurde.

Intensität

Die relative Häufigkeit von Klicks wird mithilfe eines Farbverlaufs von Grau (wenige Klicks) bis Rot (viele Klicks) angezeigt.

Das Farbverlaufsspektrum ist unten abgebildet:

Abbildung 3. Farbverlauf einer Heat-Map

In der folgenden Tabelle ist die Farbcodierung für Heat-Map-Bereiche aufgeführt.

- Die Prozentsätze geben den Prozentsatz der Websitebesucher während des Zeitraums an.

Anmerkung: Die Intensität bezieht sich auf die jeweilige Seite. Die Intensität verschiedener Seiten sind nicht aufeinander bezogen, d. h., ein roter Bereich in Seite A bedeutet beispielsweise nicht, dass der Bereich dieselbe Anzahl Klicks wie ein roter Bereich auf Seite B erhalten hat.

Farbe	Prozentsatz Klicks
Grau	0 - 2,5 %
Blau	2,5 - 12,5 %
Blaugrün	12,5 - 30 %
Grün	30 - 50 %
Gelb	50 - 70 %
Orange	70 - 90 %
Rot	90 - 100 %

Ein Bereich ohne Farbe zeigt an, dass keine Besucher oder ein kleiner Prozentsatz von Besuchern an dieser Stelle geklickt haben.

Heat-Maps analysieren

In der Heat-Map sind Bereiche größerer Intensität die Stellen, die von mehr Besuchern angeklickt wurden. Welche Maßnahmen ergeben sich aus diesen Informationen?

Das Konzept der tealeaf.com-Webanwendung im folgenden Beispiel ist, Besucher aufzufordern, Anfragen zu Tealeaf-Produkten zu senden und sich zwecks weiterer Informationen mit Tealeaf in Verbindung zu setzen. Eine Heat-Map wird generiert, um das Verhalten der Websitebesucher auf der Homepage (http://www.tealeaf.com) zu analysieren.

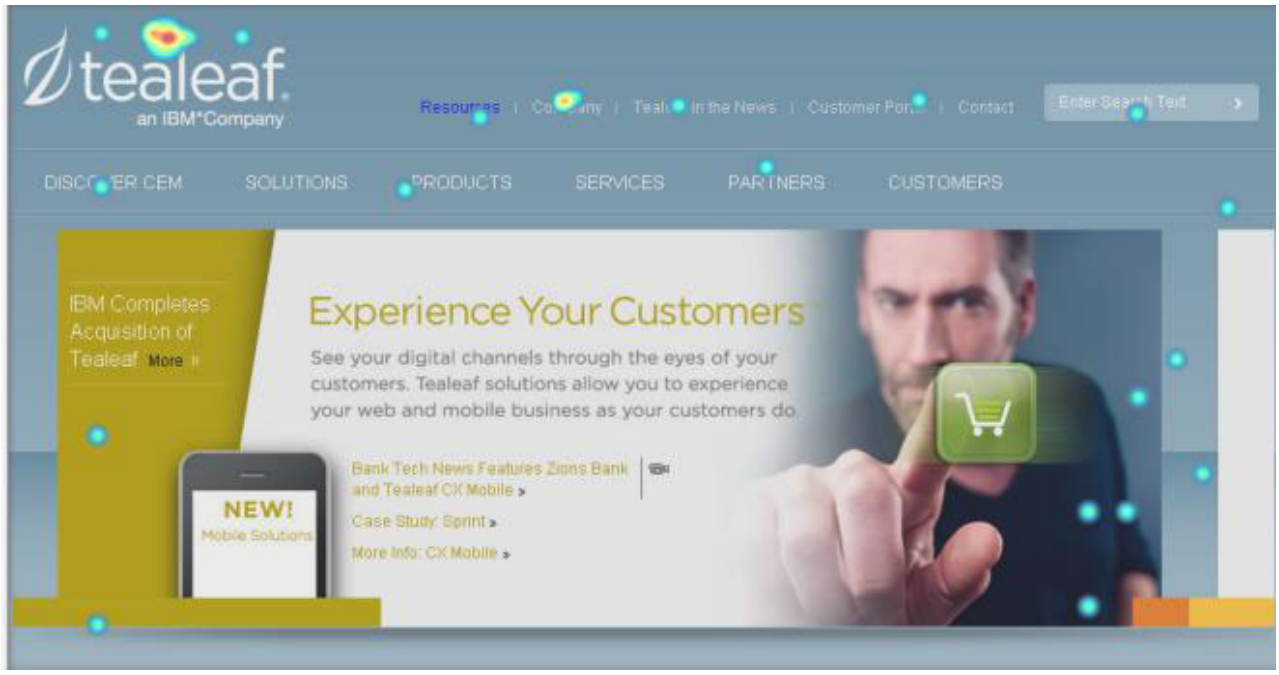

tealeaf
an IBM Company
Resources
Contact
SOLUTIONS
PRODUCTS
SERVICES
PARTNERS
CUSTOMERS
IBM Completes Acquisition of Tealeaf More »
Experience Your Customers
See your digital channels through the eyes of your customers. Tealeaf solutions allow you to experience your web and mobile business as your customers do.
NEW!
Mobile Solutions
Bank Tech News Features Zions Bank and Tealeaf CX Mobile »
Case Study: Sprint »
More Info: CX Mobile »

Abbildung 4. Beispiel für eine Heat-Map

Beobachtungen

- Der primäre Inhaltsbereich ist die Discovery CEM-Symbolleiste und das große Bild in der Seitenmitte.
- Die meisten Klicks werden in der oberen Navigationsleiste getätigt, was als sekundäre Option gedacht ist.
- Weiter unten auf der Seite nehmen Anzahl Klicks und Intensität der Heat-Map ab.

Analyse:
Die oben angeführten Beobachtungen können durch Scanmuster verursacht werden, bei denen der typische Benutzer die Website in einem F-Muster durchläuft und dabei beim Banner beginnt. Da sich die wichtige Navigationsleiste ("Discovery CEM") so weit unten auf der Seite befindet, können Benutzer die Navigationsleiste mit dem primären Inhalt darunter verwechseln. Die relative Positionierung der Navigation kann von der Primärnachricht der Seite ablenken.

Eine einfache Lösung könnte sein, die Discovery CEM-Symbolleiste weiter oben auf der Seite, sogar über der oberen Navigationsleiste, zu platzieren, wo diese Optionen angesehen werden. Da es eines der primären Ziele der Webanwendung ist, Interesse bei den Benutzern hervorzurufen, muss der Link zu Kontaktpersonen im Hauptanzeigebereich integriert werden.

Auswahlbereich

Mithilfe der Auswahltools können Sie Drilloperationen zu Benutzerfreundlichkeitsdaten durchführen. Wenn Sie mit den Auswahltools einen bestimmten Bereich farblich umranden, können Sie ein Menü mit Optionen zum Drilldown der zugrunde liegenden Daten und somit der Sitzungen der Websitebesucher öffnen, die den betreffenden Bereich angeklickt haben.

Abbildung 5. Heat-Map-Auswahltools und Auswahlbereich

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Unterauswahl**, um das Rechteckauswahltool zu verwenden. Das Auswahltool wird im Overlay angezeigt. Neben dem Tool wird die Anzahl der Heat-Map-Datenpunkte aufgelistet, die innerhalb des Auswahlbereichs liegen.

- Um die Größe des Auswahltools zu ändern, klicken Sie auf mindestens einen der Punkte der Umrahmung und ziehen Sie ihn auf eine neue Position in der Anzeige. Die Form der Auswahl wird entsprechend geändert.
- Um das Auswahltool zu verschieben, klicken Sie in die Mitte des Auswahlbereichs und ziehen ihn auf eine neue Position. Der Auswahlbereich wird entsprechend verschoben.

Beim Ändern oder Verschieben des Auswahlbereichs wird die Anzahl der Datenpunkte automatisch entsprechend des neuen Auswahlbereichs aktualisiert.

Um einen Bericht anzuzeigen, der die ausgewählten Datenpunkte und die angewandten Dimensionsfilter enthält, klicken Sie auf **Bericht für diese Daten anzeigen**. Der Bericht wird in Report Builder mit den Ereignissen, Dimensionen und dem Datumsbereich des Overlays geöffnet, das im Bericht angewendet wird.

Um den Auswahlbereich zu schließen, klicken Sie auf **Selektor schließen**.

Ausführen von Heat-Maps

Anmerkung: Bevor Sie Heat-Maps verwenden, ist es erforderlich, eine ausreichende Zeitspanne einzuräumen, um eine sinnvolle Datenmenge zusammenzustellen. Die minimale Anzahl Punkte für eine genaue Statistik beträgt 10.000 Klicks. Bei häufig aufgerufenen Seiten wird dieser Mindestwert schnell erreicht. Bei weniger häufig aufgerufenen Seiten müssen Sie sicherstellen, dass Sie über ausreichend Punkte verfügen. Die aktuellen Punkte können Sie mit dem Auswahltool zählen.

Beste Ergebnisse erzielen Sie, wenn Sie Heat-Maps für bestimmte Intervalle generieren. Beispiel:

- Zeiträume mit hohem Datenverkehr
- Bei Rollouts von Funktionen oder Marketinginitiativen
- Wochenende
- Bestimmte Tageszeiten

Durch die Analyse während eines bestimmten Zeitraums gewinnen Sie Einblicke in das Verhalten der Websitebesucher bei unterschiedlichen Zeitintervallen und können zielgruppenspezifische Inhalte für bestimmte Gruppen anbieten.

Attention-Map-Overlay

Die Attention-Map liefert visuelle Informationen zu den Bereichen Ihrer Website, die im Browserfenster dargestellt werden. Mithilfe einer Farbabstufung kennzeichnet die Attention-Map die Bereiche, die im Browserfenster eines Websitebesuchers am häufigsten angezeigt werden. Für gewöhnlich handelt es sich bei diesem Bereich um den oberen Teil einer Seite, IBM Tealeaf cxOverstat markiert diese Bereiche mit einem grünen horizontalen Farbbereich.

- IBM Tealeaf cxOverstat überwacht die Aufmerksamkeit (Attention) nur vertikal. Alle Punkte im selben horizontalen Bereich sind in derselben Farbe markiert. Die Überwachung der Aufmerksamkeit in der Horizontale wird derzeit nicht unterstützt.
- Bereiche, die im Browserfenster weniger kontinuierlich angezeigt werden, sind in Gelb, Orange und Rot markiert.

Anmerkung: Das Attention-Map-Overlay für eine ausgewählte Seite enthält erst dann Daten, wenn mindestens eine Person die Seite gesehen hat.

Intensität

Die Farben des Farbschemas, mit dem Aufmerksamkeit (Attention) angezeigt wird, haben folgende Bedeutung:

Farbe	Beschreibung
Grün	Bereich mit der höchsten Aufmerksamkeit.
Gelb	Bereich mit hoher Aufmerksamkeit.
Rot	Bereich mit einiger Aufmerksamkeit.

Blau Bereich mit geringer Aufmerksamkeit.

Anmerkung: Die Intensität der Aufmerksamkeit ist immer auf die jeweilige Seite bezogen. Die Farbabstufungen verschiedener Seiten Ihrer Webanwendung können nicht miteinander verglichen werden.

Attention-Maps analysieren

Im nachfolgenden Beispiel wird der vertikale Balken schrittweise über die gesamte Seite nach unten verschoben. Die Farbe ändert sich in einer bestimmten Zeile deutlich von Gelb zu Rot. Dies veranschaulicht, an welcher Stelle den meisten Websitebesuchern der untere Anzeigenrand angezeigt wird. Diese Zeile, auch als "Umbruch" bezeichnet, ist eine deutliche Trennlinie zwischen Inhalten, die höchstwahrscheinlich von den Websitebesuchern angesehen und verarbeitet werden, und Inhalten, bei denen dies nicht der Fall ist.

Funktionsweise

IBM Tealeaf cxOverstat überwacht die Bereiche, die von Ihren Websitebesuchern bevorzugt angeklickt werden, und überträgt diese koordinierten Informationen in regelmäßigen Abständen an IBM Tealeaf cxOverstat.

Jede Seite ist in Segmente mit jeweils 10 Pixeln unterteilt. Für jedes Segment protokolliert IBM Tealeaf cxOverstat die Zeitdauer, die das Segment angesehen wird. Diese Gesamtdauer wird anschließend mit der durchschnittlichen Verweildauer der Seite verglichen. Auf Grundlage des berechneten Ergebnisses werden entsprechendeFarblabschnitte angezeigt.

Aufmerksamkeitsdaten, die von IBM Tealeaf cxOverstat an den Browser eines IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzers übertragen werden, werden gemittelt und auf die Dimensionen des Zielbrowsers normiert. Aufmerksamkeitsdaten, die in Browsern mit unterschiedlichen Bildschirmauflösungen angezeigt werden, sehen daher gleich aus.

- Daten, die über das Ende der in BBR wiedergegebenen Seite hinausgehen, werden nicht angezeigt.

Drilldown-Bericht anzeigen

Über das Attention-Map-Overlay können Sie einen Bericht öffnen, der die Ereignisse und optionalen Dimensionen enthält, mit denen die Attention-Map-Daten für einen angegebenen Datumsbereich überwacht werden.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Bericht anzeigen**, um den Bericht in Tealeaf Report Builder zu öffnen. Er enthält alle Tealeaf-Ereignisse, mit denen Aufmerksamkeitsinformationen verfolgt werden, und zwar mit allen im Overlay angegebenen Dimensionen und dem Overlay selbst.

Anmerkung: Beachten Sie beim Öffnen eines Attention-Map-Berichts in Report Builder Folgendes:

- Der Datumsbereich des Overlays wird auf den Bericht angewendet.
- Der Bericht kann in Tealeaf Report Builder nach Bedarf geändert und gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellug*.

Barrierefreiheits-Overlay

Das Barrierefreiheits-Overlay ermittelt, welche Art von Problemen mit der Website Auswirkungen auf Benutzer mit visuellen, akustischen oder körperlichen Behinderungen haben könnten.

Das Barrierefreiheits-Overlay setzt Heftzwecken ein, um Seitenelemente zu ermitteln, die gegen die WCAG-2.0-Standards verstoßen, priorisiert die gefundenen Probleme und stellt zusätzliche Informationen zu den betroffenen Behinderungen bereit. Es zielt insbesondere auf Probleme ab, die sich für Benutzer mit Sehbehinderungen u. ä. ergeben, die Sprachausgabeprogramme oder andere Tools einsetzen, um Webseiten nutzen zu können.

- Sie können oben in der Symbolleiste den Schweregrad ändern, der auf dem Overlay angezeigt wird.

Arbeiten mit Heftzwecken

Probleme mit der Eingabe werden als Heftzwecken angezeigt: weist auf einen Verstoß hin, weist auf einen möglichen Verstoß hin und weist darauf hin, dass empfohlen wird, dieses Problem zu überprüfen. Klicken Sie auf die Heftzwecke, um weitere Details zu dem Problem anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Hilfe zugreifen möchten, wählen Sie die Heftzwecke aus, um die es geht, und klicken Sie auf **Details anzeigen**. Sie wechseln dann zu einer externen Seite mit zusätzlichen Informationen zu dem ausgewählten Problem.

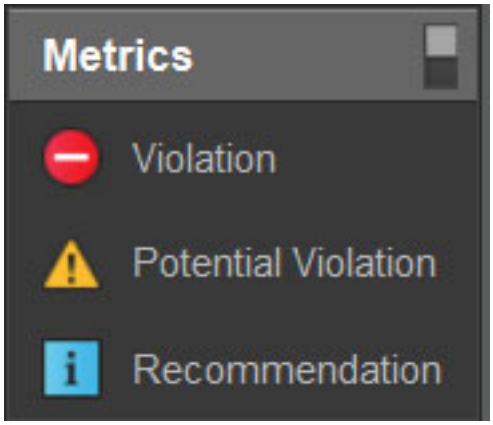
Accessibility Impact
Blind, Low vision, Color blind, Deaf, Cognative, Motor, Epilepsy
Issue
Elements having an aria-active descendant property must also contain a tabindex attribute with a value greater than or equal to zero.
Show Details

Heftzweckensymbole neu platzieren

Je nach Anzahl und Position von Heftzwecken können bei der Analyse von Daten Schwierigkeiten auftreten. Sie können jedes Heftzweckensymbol anklicken und auf eine neue Position in der Anzeige ziehen. Eine Anzeigelinie bindet das Heftzweckensymbol an das Objekt.

Legendenübersicht zur Barrierefreiheit

Probleme mit der Eingabe werden entweder als Verstoß, als möglicher Verstoß oder als Empfehlung eingestuft. Die Legende wird im Feld der Metriken angezeigt, wobei die Einstufung eines Problems jeweils neben dem entsprechenden Symbol angezeigt wird.



Kontrastanalyse-Overlay

Das Kontrastanalyse-Overlay wertet die Schwierigkeiten aus, die Benutzer beim Anzeigen von Elementen auf einer Webseite aufgrund mangelnden Kontrasts zwischen Vordergrundtext und Hintergrundfarbe haben können.

Die Kontrastanalyse setzt Heftzwecken ein, um Verstöße gegen die WCAG-2.0-Standards auf cxOverstat-aktivierten Webseiten aufzuzeigen, und ermittelt, an welcher Stelle das Kontrastproblem zu finden ist.

Verwenden der Kontrastanalyse

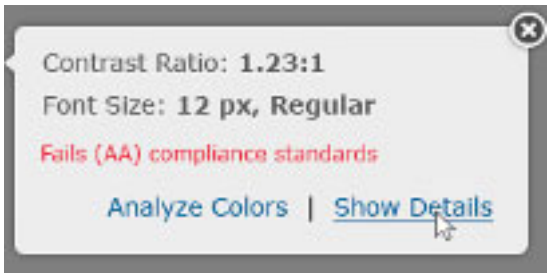
Gehen Sie wie folgt vor, um auf die Kontrastanalyse zuzugreifen:

1. Öffnen Sie eine Sitzung in BBR oder einen Snapshot in der Galerie.
2. Wählen Sie eine Seite aus, auf der cxOverstat-Daten gesammelt werden.
3. Klicken Sie auf **Overlays**.
4. Wählen Sie **Farbkontrast** aus.

Arbeiten mit Heftzwecken

Probleme mit der Barrierefreiheit werden als Heftzwecken angezeigt, die auf einen Verstoß hinweisen. Klicken Sie auf die Heftzwecke, um weitere Details zu dem Problem anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Hilfe zugreifen möchten, wählen Sie die Heftzwecke aus, um die es geht, und klicken Sie auf **Details anzeigen**. Sie wechseln dann zu einer externen Seite mit zusätzlichen Informationen zu dem ausgewählten Problem.



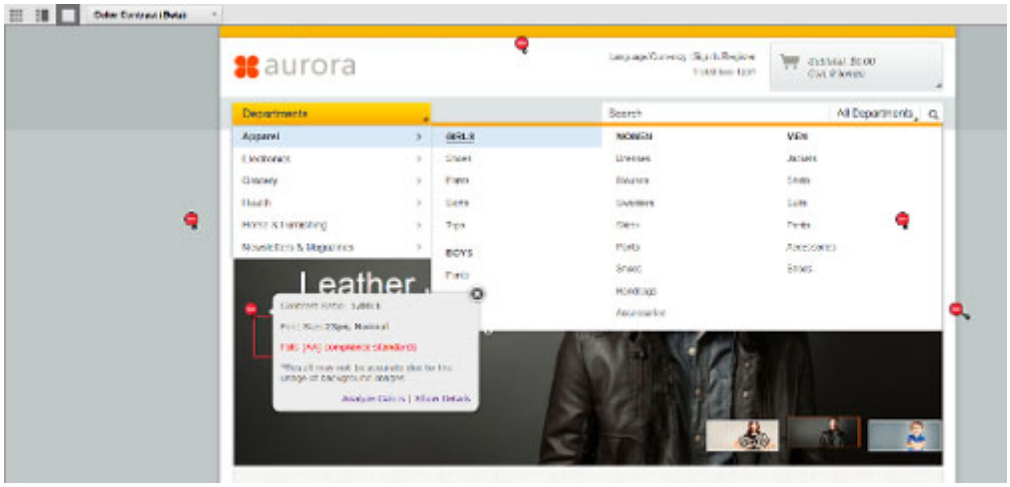
Wenn Sie die Probleme mit dem Farbkontrast ausführlich analysieren möchten, klicken Sie auf **Farben analysieren**. Daraufhin wechseln Sie zu Color Contrast Analyser.

Heftzweckensymbole neu platzieren

Je nach Anzahl und Position von Heftzwecken können bei der Analyse von Daten Schwierigkeiten auftreten. Sie können jedes Heftzweckensymbol anklicken und auf eine neue Position in der Anzeige ziehen. Eine Anzeigelinie bindet das Heftzweckensymbol an das Objekt.

Analysieren von Kontrastverhältnissen

Es ist ein Kontrastverhältnis von 4,5 oder größer erforderlich, um eine Einstufung als Verstoß durch das Kontrastanalyse-Overlay zu verhindern. Das Overlay weist auf potentielle Probleme des Kontrastverhältnisses hin.



Color Contrast Analyser

Mithilfe von Color Contrast Analyser können Benutzer testen, welche Farbkombinationen von Vorder- und Hintergrundfarbe für Ihre Website empfehlenswert ist. Bewegen Sie den Cursor in das Feld, um den Beispieltext in der oberen, linken Ecke zu verändern. Je nach getesteten Farben zeigt die Anzeige an, ob die Kombination geeignet ist oder nicht.

IBM Tealeaf Color Contrast Analyser
Sample text
Current Font
12.0 PX regular
Contrast Ratio
4.40:1
(AA) Normal Text
Fail
(AA) Large Text
Pass
Hide Details
Text with a foreground and background color contrast ratio of less than 4.5:1 can be difficult for users to read, especially if the user is visually impaired.
For WCAG 2.0 AA compliance, most text requires a contrast ratio of at least 4.5:1. This requirement is relaxed to 3:1 if the text is large scale or if the text is decorative, or used in a logo.
Guideline Resources: WCAG 2.0 checkpoint 1.4.3, WCAG 2.0 checkpoint 1.4.6
Foreground Color
R 117 H 192 °
G 121 S 4 %
Background Color
R 255 H 0 °
G 255 S 0 %

Kapitel 4. cxOverstat-Schnittstelle

Mit BBR können Sie auf Funktionen zugreifen, die bei der Analyse der Benutzerfreundlichkeit einer überwachten Seite nützlich sind. Ausführliche Analysen der Benutzerfreundlichkeit wie Heat-Maps, Klick-Maps, Linkanalyse, Formularfeldanalyse und Vergleichsanalyse stehen als Overlays auf der aktuellen Seite zur Verfügung. Sie fassen Informationen zur Benutzerfreundlichkeit zusammen, die in der Webanwendung erfasst und für den reibungslosen Abruf in der browserbasierten Wiedergabe gespeichert werden.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat ist eine gesondert lizenzierbare Komponente von IBM Tealeaf CX. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Prüfen Sie vor der Verwendung von cxOverstat die Voraussetzungen und Einschränkungen für cxOverstat. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den Abschnitten „Voraussetzungen" auf Seite 5 und „Einschränkungen" auf Seite 2.

Wenn Sie eine Sitzung in BBR laden und anschließend ein IBM Tealeaf cxOverstat-Overlay auswählen, zeigt BBR über der aktuellen Seite ein Overlay an. Dieses Overlay enthält Informationen zur Benutzerfreundlichkeit, die aus allen Besuchersitzungen zusammengestellt wurden, die Tealeaf über mehrere Tage vor dem aktuellen Datum erfasst hat.

cxOverstat-Symbolleisten

In den cxOverstat-Overlays werden Symbolleisten bereitgestellt, mit denen die im Overlay angezeigten Informationen angepasst werden können.

Die Hauptsymbolleiste oben in der cxOverstat-Overlayanzeige passt sich an den Typ Overlay an, den Sie anzeigen. Abhängig davon, welches Overlay angezeigt wird, stehen einige oder alle der folgenden Aktionen zur Verfügung:

- Ändern des Datumsbereichs eines Berichts

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Ändern des Datumsbereichs" auf Seite 44.
- Ändern, welche Metriken angezeigt werden

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden" auf Seite 44.
- Filtern und Segmentieren von Daten im Overlay

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Dimensionsfilter- und Segmentierungsübersicht" auf Seite 52.
- Andern des Schwellenwertes für die ausgewählten Metriken

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Ändern von Metrikschwellenwerten" auf Seite 44.
- Unterauswahl eines Fokusbereichs auf einer Seite

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Verwenden von Unterauswahl zur Definition eines Fokusbereichs" auf Seite 50.
- Exportieren der Daten aus dem Overlay

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Exportieren von Daten aus cxOverstat" auf Seite 50.

Zusätzlich zur Symbolleiste bietet Ihnen das cxOverstat-Overlay die Möglichkeit:

- eine Seite zu vergrößern

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Zoomsymbolleiste und Seitennavigator" auf Seite 52.
- mithilfe von Report Builder detailliertere Informationen zu einem Bericht abzurufen

  Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Verwenden von Drilldown-Links" auf Seite 51.

Ändern des Datumsbereichs

Sie können den auf einen cxOverstat-Bericht angewendeten Datumsbereich ändern.

Standardmäßig zeigt jedes Overlay die Benutzerfreundlichkeitsdaten für den Zeitraum von zwei Wochen vor dem Datum des Sitzungsbeginns an. Sie können einen neuen Datumsbereich für den Bericht festlegen, indem Sie auf den oben in der Symbolleiste angezeigten aktuellen Datumsbereich klicken.

Abbildung 6. Datumsbereichsauswahl

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Datumsbereich zu ändern:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den aktuellen Datumsbereich.
2. Wählen Sie einen neuen Datumsbereich aus. Sie können einen neuen Datumsbereich mithilfe des Feldes **Schnellauswahl** auswählen oder einen Datumsbereich angeben, indem Sie auf die Felder **Startdatum** und **Enddatum** klicken. Sie können die Daten in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** eingeben oder mithilfe des Kalenders auswählen.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**, um den Bericht mit dem neuen Datumsbereich zu aktualisieren.

Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden

Bei der Ansicht von Linkanalyse-, Vergleichsanalyse- und Heat-Map-Overlays können Sie auswählen, welche Metriken im Bericht angezeigt werden.

Wenn Sie die Linkanalyse- oder Vergleichsanalyse-Overlays anzeigen, können Sie eine beliebige Kombination aus Klicks, Mouseovers, Mouseovers bis zum Anklicken, durchschnittliche Dauer des Mouseovers oder durchschnittliche Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken auswählen. Bei der Ansicht des Heat-Map-Overlays kann nur jeweils eine Metrik angewendet werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um festzulegen, welche Metriken im Bericht angezeigt werden:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste oben auf dem Bildschirm auf **Metriken**.
2. Wählen Sie alle Metriken aus, die Sie im Bericht anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihre Auswahl auf den Bericht anzuwenden.

Ändern von Metrikschwellenwerten

Wenn Sie einen Heat-Map-Bericht oder Vergleichsanalysebericht anzeigen, können Sie die Schwellenwerte für die im Bericht angezeigten Metriken ändern.

Durch das Ändern der Schwellenwerte der im Bericht angezeigten Metriken können die Berichte leichter gelesen und interpretiert werden. Wenn Sie z. B. den untersten Schwellenwert erhöhen, gehen einige der niedrigeren Werte nicht in den Bericht ein. Sie können für jede für den Bericht aktivierte Metrik einen Schwellenwert festlegen. Weitere Informationen zum Aktivieren und Inaktivieren der Anzeige von Metriken in Berichten finden Sie im Abschnitt „Metriken auf einen cxOverstat-Bericht anwenden" auf Seite 44.

In der folgenden Abbildung sehen Sie das Standardmenü **Schwellenwert**. In der Abbildung werden alle cxOverstat-Metriken gezeigt, die im Vergleichsanalysebericht aktiviert werden können.

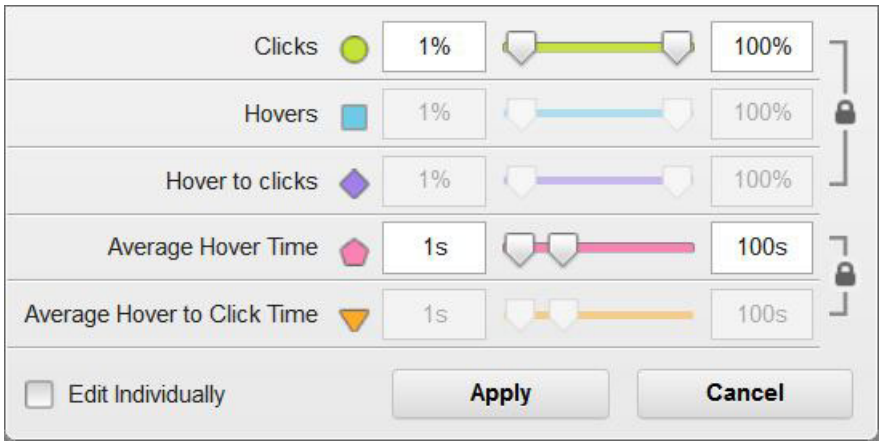


Abbildung 7. Menü "Schwellenwert"

Standardmäßig sind die Schwellenwerteinstellungen gruppiert und können als Gruppe bearbeitet werden. Schwellenwerteinstellungen für Metriken zu Klicks, Mouseovers und Mouseovers bis zum Anklicken sind gruppiert und es werden Prozentsätze als Anfangs- und Endschwellenwerte verwendet. Schwellenwerteinstellungen für Metriken zur durchschnittlichen Dauer des Mouseovers und zur durchschnittlichen Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken sind gruppiert und es werden Zeitwerte (in Sekunden) als Anfangs- und Endschwellenwerte verwendet. Neben jeder Gruppe von Metriken wird ein Sperrsymbol angezeigt. Das Symbol zeigt den Status "gesperrt" an, wenn die Schwellenwerteinstellungen der Metriken in der Gruppe als Gruppe bearbeitet werden können, und den Status "nicht gesperrt", wenn die Schwellenwerte jeder Metrik einzeln bearbeitet werden können.

Sie können den Schwellenwert für alle Metriken einer Gruppe ändern, indem Sie den Schwellenwert der ersten Metrik der Gruppe ändern. Die neuen Schwellenwerteinstellungen werden sofort auf die übrigen Metriken der Gruppe angewendet. Um den Schwellenwert einer einzelnen Metrik zu ändern, klicken Sie auf das Sperrsymbol neben der Gruppe, die die Metrik enthält, oder wählen Sie **Einzeln bearbeiten** aus. Wenn Sie die Schwellenwerte für einzelne Metriken nicht mehr ändern möchten, wählen Sie **Einzeln bearbeiten** ab oder klicken Sie auf das Sperrsymbol neben der Gruppe.

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Schwellenwert einer Metrik zu ändern:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste oben auf dem Bildschirm auf **Schwellenwert**.
2. Suchen Sie den Schwellenwert der Metrik, den Sie ändern möchten.

Wenn Sie den Schwellenwert einer Metrik einzeln bearbeiten möchten, wählen Sie **Einzeln bearbeiten** aus. Möchten Sie den Schwellenwert der Gruppe ändern, stellen Sie sicher, dass die Option **Einzeln bearbeiten** nicht ausgewählt ist, und suchen Sie die Schwellenwerteinstellung der ersten Metrik, die in der Gruppe aufgelistet ist.

3. Verwenden Sie die Schwellenwertschiebeleiste, um die Anfangs- und Endwerte des Schwellenwerts anzupassen.

   Anmerkung: Sie können auch einen numerischen Wert für die Anfangs- und Endwerte des Schwellenwerts eingeben.

   Wenn Sie den Anfangswert des Schwellenwerts erhöhen, werden niedrigere Werte der Metrik nicht mehr im Bericht angezeigt. Wenn Sie den Endwert des Schwellenwerts verringern, werden höhere Werte der Metrik nicht mehr im Bericht angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**, um das Overlay mit den neuen Schwellenwerteinstellungen zu aktualisieren.

Anpassen von Linkanalyseelementen

Wenn Sie einen Linkanalysebericht anzeigen, können Sie die Frequenz für die im Bericht angezeigten Metriken ändern.

Das Ändern der Frequenz der im Bericht angezeigten Metriken hilft Ihnen zu bestimmen, wie Benutzer mit einer Webseite interagieren. Sie können jede Metrik so anpassen, dass die meisten oder die wenigsten Vorkommen angezeigt werden, und die maximale Anzahl Elemente festlegen, die im Bericht angezeigt werden.

Standardmäßig sind die Metrikeinstellungen gruppiert und können als Gruppe bearbeitet werden. Die Einstellungen für Metriken zu Klicks, Mouseovers und Mouseovers bis zum Anklicken sind in einer Gruppe zusammengefasst; die Einstellungen für Metriken zur durchschnittlichen Dauer des Mouseovers und zur durchschnittlichen Dauer vom Mouseover bis zum Anklicken gehören zu einer weiteren Gruppe. Neben jeder Gruppe von Metriken wird ein Sperrsymbol angezeigt. Das Symbol zeigt den Status "gesperrt" an, wenn die Einstellungen der Metriken in der Gruppe als Gruppe bearbeitet werden können, und den Status "nicht gesperrt", wenn die Einstellungen jeder Metrik einzeln bearbeitet werden können.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die im Linkanalysebericht angezeigten Elemente anzupassen:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste oben auf dem Bildschirm auf **Anpassen**.
2. Suchen Sie die Metrik, die Sie ändern möchten.

   Wenn Sie die Einstellungen dieser Metrik einzeln bearbeiten möchten, wählen Sie **Einzeln bearbeiten** aus. Möchten Sie den Schwellenwert der Gruppe ändern, stellen Sie sicher, dass die Option **Einzeln bearbeiten** nicht ausgewählt ist, und suchen Sie die Schwellenwerteinstellung der ersten in der Gruppe gelisteten Metrik.
3. Klicken Sie auf die Umschaltfläche **Höchster Wert/Niedrigster Wert**, um die Typen Vorkommen zu konfigurieren, die im Bericht angezeigt werden sollen. Wenn Sie die meisten Vorkommen der Metrik anzeigen möchten, wählen Sie **Höchster Wert** aus. Wenn Sie die wenigsten Vorkommen der Metrik anzeigen möchten, wählen Sie **Niedrigster Wert** aus.
4. Geben Sie die Anzahl Elemente für die Metrik an, die im Bericht angezeigt werden soll. Bei der Standardeinstellung werden für jede aufgelistete Metrik 20 Elemente auf dem Bildschirm angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um das Overlay mit den neuen Einstellungen zu aktualisieren.

Filtern von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays

Dimensionswerte in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay können gefiltert werden.

Sie können Dimensionsfilter auf die in einem cxOverstat-Overlay angezeigten Daten anwenden. Weitere Informationen zu Dimensionen und ihrer Verwendung in cxOverstat finden Sie im Abschnitt „Übersicht Dimensionen" auf Seite 4.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen Dimensionswert in einem cxOverstat-Overlay zu filtern:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter**. Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Wählen Sie den Dimensionstyp aus, die gefiltert werden sollen.

   Zur Auswahl stehen nur die Dimensionen, die mit den Ereignissen verknüpft sind, mit denen Daten für das Overlay erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

   Anmerkung: Sie können einen Dimensionstyp im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionstypen angegeben. Aus der aktualisierten Liste können Sie einen Dimensionsname auswählen.
3. Wählen Sie die Dimensionswerte aus, die gefiltert werden sollen.

   Es werden alle für den Dimensionstyp verfügbaren Dimensionswerte aufgelistet.

   Anmerkung: Sie können einen Dimensionswert im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionswerte angegeben, die dem ausgewählten Dimensionstyp zugeordnet sind. Aus der aktualisierten Liste können Sie Dimensionswerte auswählen.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay mit den ausgewählten Filtern zu aktualisieren. Wenn Sie die Änderungen nicht anwenden möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Entfernen eines Dimensionstypfilters aus einem Overlay

Sie können einen bestimmten gefilterten Dimensionswert oder einen gesamten Dimensionstyp aus einem Bericht entfernen.

Weitere Informationen zum Entfernen eines gefilterten Dimensionswerts finden Sie im Abschnitt „Entfernen von Dimensionswertfiltern aus einem Overlay" auf Seite 48.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionstyp zu entfernen:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter**.

   Anmerkung: Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Dimensionstyp, den Sie aus den Filtereinstellungen entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf das rote **X** neben dem Dimensionstyp, um ihn aus den Filtereinstellungen zu entfernen.

4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

   Anmerkung: Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Entfernen von Dimensionswertfiltern aus einem Overlay

Sie können einen bestimmten gefilterten Dimensionstyp, einen bestimmten Dimensionswert oder einen gesamten Dimensionstyp aus einem Bericht entfernen.

Weitere Informationen zum Entfernen eines gefilterten Dimensionstyps finden Sie im Abschnitt „Entfernen eines Dimensionstypfilters aus einem Overlay" auf Seite 47.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionswert zu entfernen:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter**.

   Anmerkung: Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Klicken Sie auf den Dimensionstyp, der den aus den Filtereinstellungen zu entfernenden Dimensionswert enthält. Es wird ein Filtersymbol neben allen Dimensionstypen angezeigt, die einen gefilterten Dimensionswert enthalten.
3. Heben Sie in der Liste der Dimensionswerte die Auswahl aller Dimensionswerte auf, die aus den Filtereinstellungen entfernt werden sollen.
4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Segmentieren von Dimensionswerten innerhalb eines Overlays

Dimensionswerte in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay können segmentiert werden.

Sie können einem Vergleichsanalyse-Overlay Dimensionswertsegmente hinzufügen, um bestimmte Dimensionswerte in einem Bericht einzugrenzen.

Anmerkung: In einem Vergleichsanalyse-Overlay kann eine Kombination aus bis zu zwölf ausgewählten Metriken, Dimensionen oder Dimensionswerten angezeigt werden.

Sie können zum Beispiel die Metriken zu Klicks und Mouseovers für jeden Browser anzeigen, der zur Anzeige der Webseite verwendet wurde. In diesem Szenario können Sie Dimensionswertsegmente auf das Overlay anwenden und bis zu sechs Browsertypen für die Dimensionswerte auswählen. Diese Kombination aus ausgewählten Metriken und Dimensionswerten entspricht den maximal zwölf Elementen, die im Overlay angezeigt werden können.

Weitere Informationen zu Dimensionen und ihrer Verwendung in cxOverstat finden Sie im Abschnitt „Übersicht Dimensionen" auf Seite 4.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen Dimensionswert in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay zu segmentieren:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter oder Segment**.
2. Wählen Sie den Dimensionstyp aus, den Sie im Bericht segmentieren möchten.

   Zur Auswahl stehen nur die Dimensionen, die mit den Ereignissen verknüpft sind, mit denen Daten für das Overlay erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

   Anmerkung: Sie können einen Dimensionstyp im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionstypen angegeben. Aus der aktualisierten Liste können Sie einen Dimensionsname auswählen.
3. Wählen Sie die Dimensionswerte aus, die gefiltert werden sollen.

   Es werden alle für den Dimensionstyp verfügbaren Dimensionswerte aufgelistet.

   Anmerkung: Sie können einen Dimensionswert im Suchfeld eingeben. Während der Eingabe werden im Feld übereinstimmende Dimensionswerte angegeben, die dem ausgewählten Dimensionstyp zugeordnet sind. Aus der aktualisierten Liste können Sie Dimensionswerte auswählen.
4. Klicken Sie auf **Segment**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay mit den ausgewählten Filtern zu aktualisieren. Wenn Sie die Änderungen nicht anwenden möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Entfernen von Dimensionstypsegmenten aus einem Overlay

Sie können einen bestimmten segmentierten Dimensionswert oder einen gesamten Dimensionstyp aus einem Bericht entfernen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionstyp zu entfernen:

1. Klicken Sie oben in der Symbolleiste der Overlayanzeige auf **Filter**.

   Anmerkung: Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Dimensionstyp, den Sie aus den Filtereinstellungen entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf das rote **X** neben dem Dimensionstyp, um ihn aus den Filtereinstellungen zu entfernen.
4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Weitere Informationen zum Entfernen eines segmentierten Dimensionswerts finden Sie im Abschnitt „Entfernen von Dimensionswertfiltern aus einem Overlay” auf Seite 48.

Entfernen von Dimensionswertsegmenten aus einem Overlay

Sie können einen Dimensionstyp oder einen bestimmten Dimensionswert aus einem segmentierten Vergleichsanalyse-Overlay entfernen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gefilterten Dimensionswert zu entfernen:

1. Wenn Sie ein Vergleichsanalyse-Overlay anzeigen, klicken Sie auf **Filter oder Segment**.

2. Klicken Sie auf den Dimensionstyp, der den aus den Filtereinstellungen zu entfernenden Dimensionswert enthält. Es wird ein Segmentierungssymbol neben allen Dimensionstypen angezeigt, die einen segmentierten Dimensionswert enthalten.
3. Heben Sie in der Liste der Dimensionswerte die Auswahl aller Dimensionswerte auf, die aus den Segmentierungseinstellungen entfernt werden sollen.
4. Nachdem Sie die nicht erforderlichen Filtereinstellungen entfernt haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen anzuwenden und das Overlay zu aktualisieren.

Weitere Informationen zum Entfernen eines segmentierten Dimensionstyps finden Sie im Abschnitt „Entfernen eines Dimensionstypfilters aus einem Overlay" auf Seite 47.

Verwenden von Unterauswahl zur Definition eines Fokusbereichs

Sie können die Option **Unterauswahl** in Heat-Map- und Vergleichsanalyse-Berichten verwenden, um einen Fokusbereich auf einer Webseite zu definieren und die cxOverstat-bezogenen Ereignisse anzuzeigen, die in diesem Bereich stattgefunden haben.

Klicken Sie in der Symbolleiste am oberen Rand des Bildschirms auf **Unterauswahl**, um den Fokus auf einen bestimmten Bereich der angezeigten Webseite zu legen. Auf dem Bildschirm wird dann ein Fenster um den Fokusbereich gezogen. Sie können die Größe dieses Fensters anpassen oder das Fenster auf einen anderen Bereich verschieben. Ziehen Sie zum Ändern der Größe eine Seite oder Ecke des Fensters mit der Maus, um das Fenster zu vergrößern oder zu verkleinern. Um das Fenster an eine andere Position zu verschieben, bewegen Sie den Mauszeiger in das Fenster und ziehen Sie den Bereich an eine andere Stelle auf der Webseite.

Zusätzlich zum Fokusbereich wird ein Menü angezeigt, das alle im Bericht aktivierten Metriken und Segmente aufführt. Die Metriken und Segmente werden durch dieselben Symbole dargestellt, die in der Metriklegende verwendet werden (siehe „Übersicht über die Vergleichsanalyselegende" auf Seite 25). Das Symbol für die jeweilige Metrik wird zusammen mit der Angabe aufgelistet, wie oft die Metrik im ausgewählten Bereich vorkommt. Sie können den Mauszeiger über eine Metrik oder ein Segment in dem Menü bewegen und dann auf das eingeblendete Symbol **Bericht** ( ) klicken, um die Metrik oder das Segment in IBM Tealeaf Report Builder weiter zu analysieren.

Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen** ( ) in der rechten oberen Ecke des Menüs, in dem die Metriken für den ausgewählten Bereich angezeigt werden.

Exportieren von Daten aus cxOverstat

Wenn Sie BBR zur Anzeige einer Besuchersitzung verwenden, können Sie cxOverstat-Benutzerfreundlichkeitsdaten in eine PDF- oder XML-Datei exportieren, um sie in einer anderen Anwendung oder Datenbank zu verwenden.

Wenn Sie eine cxOverstat-aktivierte Webseite einer Besuchersitzung in BBR anzeigen, können Sie die cxOverstat-Benutzerfreundlichkeitsdaten in eine PDF- oder XML-Datei für Microsoft Excel exportieren. Anschließend können Sie die Daten der

exportierten Datei in eine Anwendung oder Datenbank importieren, um Berichte zu generieren, eine andere Datenbank zu füllen oder die Daten mit einer anderen Geschäftseinheit gemeinsam zu nutzen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um cxOverstat-Daten zu exportieren:

1. Zeigen Sie über Tealeaf Portal eine Sitzung in BBR an. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.
2. Klicken Sie auf eine Seite der Sitzung, die so konfiguriert wurde, dass cxOverstat-Daten erfasst werden. Wenn für die Seite die Verwendung von cxOverstat aktiviert ist, wird sie in BBR ausgegeben und die Auswahl **Overlays** ist in der oberen Leiste aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Overlays** und wählen Sie das cxOverstat-Overlay aus, das Sie anzeigen möchten.
4. Klicken Sie auf **Daten exportieren** und wählen Sie den Datentyp aus, in den die exportierten Daten formatiert werden sollen. Ihr Browser fordert Sie auf, die Datei zu öffnen oder zu speichern. Abhängig von Ihrer Auswahl können Sie die Daten anzeigen oder in eine andere Anwendung oder Datenbank importieren.

Verwenden von Drilldown-Links

Entsprechend dem aktuellen Overlay werden Drilldown-Links zum Öffnen einer Sitzungsliste bereitgestellt, die alle zutreffenden Sitzungen oder einen vorkonfigurierten Bericht in Report Builder enthält. Diese Drilldown-Links werden im konfigurierten Datumsbereich nach IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisdaten und allen anwendbaren Dimensionsfiltern gefiltert.

- Weitere Informationen zu IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays finden Sie im Abschnitt „Zugreifen auf cxOverstat-Overlays” auf Seite 13.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.
- Weitere Informationen zu Sitzungslisten finden Sie im Abschnitt "Durchsuchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zu IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Anmerkung: Wenn Sie in Report Builder einen Drilldown durchführen, wird der angezeigte Bericht nach allen anwendbaren Dimensionen segmentiert. Die Segmentierung zeigt keine in der Dimension eingeschlossenen Werte an. Wenn Sie die Werte einer Dimension anzeigen möchten, klicken Sie auf die Dimension im Segment und ziehen Sie sie auf die X-Achse.

Anmerkung: Wenn Sie einen Drilldown in einem IBM Tealeaf cxOverstat-Bericht durchgeführt haben, steht keine der IBM Tealeaf cxOverstat-Dimensionen zur Auswahl im Dimensionsselektor zur Verfügung. Diese Dimensionen werden in der Basisdefinition des Berichts verwendet und sind daher bereits ausgewählt.

- Weitere Informationen zu diesen Dimensionen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zur Auswahl von Dimensionen im Report Builder finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf -Handbuch zur Berichterstellung*.

Anmerkung: Wenn direkte Links zu BBR-Sitzungen bereitgestellt werden oder Sie in der Portal-Webanwendung kein Browserfenster geöffnet haben, müssen Sie unter Umständen die Software inaktivieren, um Popup-Fenster des Web-Browsers zu

blockieren, damit Sie in der Portalanwendung Drilldowns durchführen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation Ihres Web-Browsers.

Dimensionsfilter- und Segmentierungsübersicht

Mithilfe von Dimensionsfiltern und Segmentierung können die im Bericht angezeigten Daten angepasst werden.

Dimensionsfilter

Dimensionen können aus jedem cxOverstat-Overlay gefiltert werden, um nicht erforderliche Daten aus dem Bericht zu entfernen. So ist der Bericht einfacher zu verstehen und zu analysieren.

Dimensionssegmentierung

Sie können Dimensionen in einem cxOverstat-Vergleichsanalyse-Overlay segmentieren, um bestimmte Datensegmente in einem Bericht zu ermitteln. Durch die Segmentierung der Dimensionen eines Berichts finden Sie mehr Detailinformation in dem Bericht und können die Kundeninteraktionen mit einer Webseite besser analysieren.

Zoomsymbolleiste und Seitennavigator

Wenn Sie die Daten von IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays genauer untersuchen möchten, können Sie die Vergrößerung über die Zoomsymbolleiste ändern. Bei Bedarf können Sie das Darstellungsfeld in der Sitzungsseite neu positionieren, um die vergrößerten Ausschnitte der aktuell angezeigten Seite genauer zu prüfen. Mithilfe dieser Tools können Sie alle Bereiche eines IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays zur Detailanalyse der Benutzerfreundlichkeitsaktivitäten untersuchen.

Folgende Symbole werden zur Steuerung der Tools für Zoom und Seitennavigation verwendet.

Tabelle 7. Tools für Zoom und Seitennavigation

Symbol	Beschreibung
	Zoomsymbol Klicken Sie auf das Zoomsymbol, um die Zoomschiebeleiste anzuzeigen.
	Zoomschiebeleiste Verwenden Sie die Zoomschiebeleiste , um die Größe des angezeigten Bildes progressiv zu vergrößern oder zu verkleinern. Sie können auch auf die Symbole **+** und **-** klicken, um den Zoomfaktor zu erhöhen oder zu verkleinern. Standardmäßig ist der Zoomfaktor auf 100 Prozent festgelegt.
	Seitennavigatorsymbol Verwenden Sie den Seitennavigator, um das angezeigte Bild in das aktive Darstellungsfeld zu verschieben.

Ändern des Zoomfaktors

Wenn Sie die Zoomsymbolleiste öffnen wollen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Zoomsymbol (

). Die Zoomsymbolleiste wird angezeigt.

Abbildung 8. Zoomsymbolleiste

Oben in der Zoomsymbolleiste wird der aktuelle Zoomfaktor angezeigt. Der Faktor `100 %` gibt an, dass die Seite weder vergrößert noch verkleinert angezeigt wird.

- Klicken Sie zum Vergrößern auf das Pluszeichen (+).
- Zum Verkleinern klicken Sie auf das Minuszeichen (-).
- Sie können den Zoomfaktor auch mit dem Schieberegler auf einen bestimmten Wert ändern.
- Wenn Sie den Zoomfaktor auf `100 %` zurücksetzen möchten, klicken Sie unten in der Zoomsymbolleiste auf das Symbol zum Zurücksetzen (

).

Seitennavigator verwenden

Bei Bedarf können Sie den Seitennavigator unten in der Anzeige verwenden, um das Darstellungsfeld in der Seite neu zu positionieren. Wenn Sie einen Abschnitt der Seite vergrößert haben, können Sie den Fokus der Seite, die in BRR angezeigt wird, mit dem Seitennavigator ändern.

- Zum Ein-/Ausschalten der Anzeige des Seitennavigators klicken Sie auf das Seitennavigatorsymbol ( ).

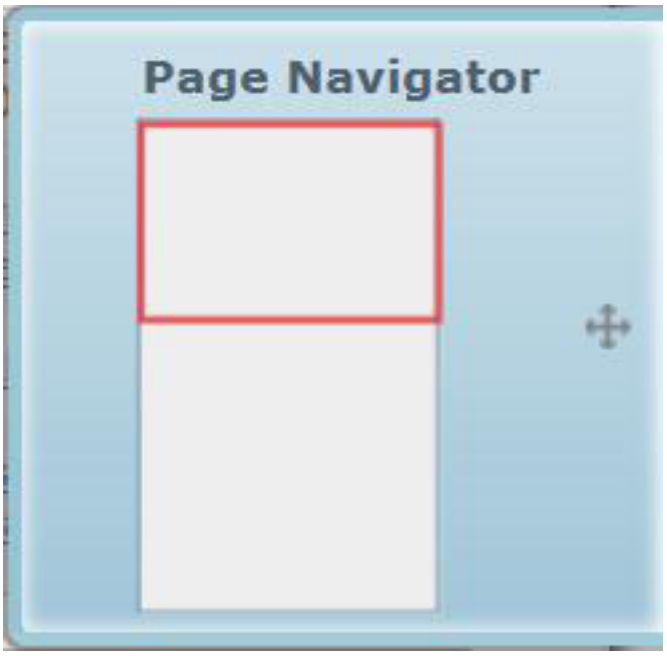


Abbildung 9. Seitennavigator

- Zur Neupositionierung des Darstellungsfelds der BBR-Anzeige klicken Sie auf das rote Rechteck im Seitennavigator und ziehen Sie es an die gewünschte Position. Die BBR-Anzeige wird automatisch aktualisiert.
- Wenn Sie den Seitennavigator ausblenden möchten, klicken Sie auf das Symbol im Navigator.

Kapitel 5. Eventing für cxOverstat

IBM Tealeaf cxOverstat ermöglicht die Erfassung von Informationen zur Benutzerfreundlichkeit anhand der Weberfahrung der Besucher, die im Client festgestellt und an Tealeaf übertragen werden. Diese Informationen werden zur Berichterstellung anonym zusammengefasst.

Anmerkung: IBM Tealeaf cxOverstat ist ein gesondert lizenzierbares Produkt der IBM Tealeaf CX-Plattform. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Ansprechpartner.

Wenn die IBM Tealeaf cxOverstat-JavaScripts auf Seiten oder in Ansichten Ihrer Webanwendung bereitgestellt sind, werden Benutzerfreundlichkeitsdaten wie X-Y-Position, relative Position und Fokus erfasst und an Tealeaf übertragen. Zur Erfassung der Benutzerfreundlichkeitsdaten werden mehrere Ereignisse entwickelt und bereitgestellt.

- Optional können Sie mithilfe der von Tealeaf bereitgestellten Berichtsgruppenvorlagen andere Ereignisse mit Benutzerfreundlichkeitsdimensionen verknüpfen.

Dieser Abschnitt enthält Informationen zu den Benutzerfreundlichkeitsdaten, die für IBM Tealeaf cxOverstat erfasst werden, zu den von Tealeaf bereitgestellten Datenobjekten, mit denen diese Daten erfasst werden, sowie zu anderen Eventingmöglichkeiten für Benutzerfreundlichkeitsdaten.

- Die maximale Länge des Texts der ausgewählten Werte für Attribute und Ereignisse beträgt 256 Zeichen.

cxOverstat-Daten zur Benutzerfreundlichkeit

IBM Tealeaf cxOverstat-Daten werden aus der IBM Tealeaf UI Capture j2-Lösung übermittelt, nachdem sie für IBM Tealeaf cxOverstat aktiviert wurde.

IBM Tealeaf cxOverstat-Daten kommen in folgenden Formen vor:

Typ **Beschreibung**

Vergleichsanalyse
Mithilfe des Vergleichsanalyse-Overlays können Sie ausgewählte Metriken für eine Webseite anzeigen und bestimmte Segmente und Filter anwenden, um angepasste Berichte zu erstellen.

- Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Abschnitt "Vergleichsanalyse-Overlay" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Heat-Mapping
Identifiziert die Bereiche auf einer Seite oder Ansicht, die von Websitebesuchern angeklickt werden - unabhängig davon, ob ein Objekt ausgewählt wird oder nicht.

- Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Abschnitt "Heat-Maps verwenden" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Attention-Mapping
Identifiziert die Bereiche auf einer Seite oder Ansicht, die am häufigsten im Browserfenster des Websitebesuchers angezeigt werden.

- Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Abschnitt "Attention-Maps verwenden" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Formular
Identifiziert Besucheraktivitäten in Formularen auf einer Seite oder Ansicht.

- Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Abschnitt "Formularanalyse verwenden" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Link Identifiziert Links zu einer Seite oder Ansicht, die am häufigsten von Besuchern ausgewählt werden.

- Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Abschnitt "Linkanalyse verwenden" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

JSON-Schema

Benutzerfreundlichkeitsdaten werden als Gruppe von JSON-Objekten vom Client übermittelt.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-JSON-Objektschemareferenz" im *IBM Tealeaf Client Framework-Datenintegrationshandbuch*.

- Weitere Informationen zu den Eigenschaften von IBM Tealeaf cxOverstat finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-JSON-Eigenschaften" im *IBM Tealeaf Client Framework-Datenintegrationshandbuch*.

Eventing zu Benutzerfreundlichkeit

Zur Unterstützung der Verfolgung und Aufzeichnung von Benutzerfreundlichkeitsaktivitäten in Ihrer Webanwendung stellt IBM Tealeaf mehrere Ereignisobjekte zur Verarbeitung der Benutzerfreundlichkeitsdaten bereit, die vom Client-Framework im JSON-Format übermittelt werden.

cxOverstat-Objekte müssen aktiviert sein

Neben der Bereitstellung der Standardfunktionen zur Berichterstellung und Suche werden IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse auch von der Benutzerfreundlichkeitsanwendung selbst verwendet. Wenn beispielsweise der Tealeaf-Benutzer das Formularanalyse-Overlay in Browser Based Replay (BBR) anzeigen möchte, fragen die Benutzerfreundlichkeitskomponenten in BBR die Berichterstellungsdatenbank auf Ereignisdaten der Formularanalyse für die aktuelle Seite oder die aktuelle Ansicht ab.

Anmerkung: Für die korrekte Erfassung und Anzeige der Benutzerfreundlichkeitsdaten in den IBM Tealeaf cxOverstat-Overlays in der browserbasierten Wiedergabe müssen alle Trefferattribute, Ereignisse und Dimensionen über den Event Manager aktiviert werden. Standardmäßig sind diese Objekte installiert und aktiviert. Bei Inaktivierung werden möglicherweise auch die Funktionen und Daten der Benutzerfreundlichkeit inaktiviert.

Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD)

Standardmäßig veröffentlicht Tealeaf Ereignisdaten, sobald sie vom Sitzungsspeicher erkannt und verarbeitet wurden. IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse sind jedoch so konfiguriert, dass die Ereignisdaten am Sitzungsende veröffentlicht werden. Die Ereigniswerte, die festgestellt wurden, als das Ereignis ausgelöst wurde, werden aufgezeichnet, allerdings erst bei Beendigung der Sitzung durch den Benutzer oder weil das Zeitlimit der Sitzung überschritten wurde. Diese Methode der Ereignisveröffentlichung ermöglicht die unterstützte Erfassung der dem Ereignis zugeordneten Dimensionswerte beim letzten Auftreten in der Sitzung.

Nehmen Sie zum Beispiel an, Sie verwenden eine Dimension, um aufzuzeichnen, ob ein Einkauf getätigt wurde. Da diese Informationen erst am Sitzungsende bekannt sind, können Sie die Veröffentlichung von IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen und den zugehörigen Dimensionen bis zum Ende der Sitzung verzögern, damit die endgültig Antwort ("Ja" oder "Nein") im Dimensionswert erfasst wird.

Anmerkung: Alle IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse sind so konfiguriert, dass ihre Daten am Sitzungsende veröffentlicht werden. Diese Einstellung kann für diese Ereignisse nicht geändert werden.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zielbasierte Dimensionen" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Datenspeicher

Nachdem die IBM Tealeaf cxOverstat-Schrittattribute und -Ereignisse ausgelöst wurden, werden sie an den Tealeaf-Standardspeicherpositionen gespeichert.

Sitzung

Wenn die Ereignisengine ein Ereignis feststellt, zeichnet sie das Ereignis sowie zugehörige Dimensionsdaten als Daten in der Anforderung des Treffers auf, bei dem das Ereignis auftrat. Auf diese Weise werden IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse aufgezeichnet. Nachfolgend finden Sie eine Beispielaufzeichnung der Kombination Ereignis + Dimension in einer Anforderung:

- Diese Datenelemente werden für jedes Ereignis, das bei dem Treffer ausgelöst wird, unten in die Anforderung geschrieben.

```
[TLFID_359]
Searchable=True
TLFID=359
TLFactValue=200
TLDimHash1=C6F8B06175B0630687EB80DF913A30CE
TLDimHash2=B0437419D4F0575FABDB726AAE61039C
TLDimHash3=3CFBA54F6873DFD55B0B09D32910B20E
TLDimHash4=0BDB5F014A7574C3B6DCCAD319321FED
TLDimHash5=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash6=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash7=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash8=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDim1=/store/defaultpage
TLDim2=www.straussandplesser.com
TLDim3=store
TLDim4=206.169.17.19
TLDim5=TLT$NULL
TLDim6=TLT$NULL
TLDim7=TLT$NULL
TLDim8=TLT$NULL
```

Für die aufgelistete Kombination Ereignis + Dimension (`[TLFID_359]`) wird der Ereigniswert (`TLFactValue`) für das durchsuchbare Ereignis aufgezeichnet.

- Unter dem Ereigniswert wird jeder mögliche Dimensionswert im hashverschlüsselten Format (`TLDimHash`) und im Standardformat (`TLDim`) aufgeführt.
- Hashverschlüsselte Dimensionswerte werden gespeichert, um die Suche nach Dimensionswerten zu unterstützen, die länger sind als 32 Zeichen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Sitzungsdaten durchsuchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zur Anforderungsansicht in BBR finden Sie im Abschnitt "CX Browserbasierte Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zu den Daten, die für Ereignisse und Dimensionen in der Anforderung gespeichert werden, finden Sie im Abschnitt **[TLFID_]** unter "RealiTea Viewer - Anforderungsansicht" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Datenbank

Benutzerfreundlichkeitsdaten werden als Ereignisanzahl der vordefinierten Benutzerfreundlichkeitsereignisse gespeichert. Diese Daten werden in der Berichtsdatenbank als normale Ereignisdaten gespeichert.

Wenn eine Seite oder Ansicht für gespeicherte Benutzerfreundlichkeitsdaten in BBR angezeigt wird, fragt die Anwendung die Berichtsdatenbank ab, damit die richtige Ereignisanzahl im ausgewählten Overlay angezeigt wird.

cxOverstat-Schrittattribute

Um die Überwachung von Benutzerfreundlichkeitsdaten zu ermöglichen, die von UI Capture übermittelt werden, stellt Tealeaf mehrere Schrittattribute bereit.

- Nachdem IBM Tealeaf cxOverstat lizenziert und aktiviert wurde, sind diese Attribute automatisch aktiviert und Tealeaf beginnt mit der Überwachung der Benutzerfreundlichkeitsdaten.

  Anmerkung: Wenn Sie IBM Tealeaf cxOverstat für eine bestehende Tealeaf-Installation lizenzieren, müssen Sie die IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisobjekte mit dem Tealeaf Upgrader installieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "cxOverstat - Installation und Konfiguration" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.
- Ein Schrittattribut ist ein Trefferattribut, das für die Verfolgung von Werten konfiguriert wurde, die in JSON-Daten gespeichert sind, die von einem Client-Framework übermittelt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Schrittbasiertes Eventing" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Diese Schrittattribute befinden sich unter `Systemschrittattribute` auf der Registerkarte "Ereignisse".
- Weitere Informationen zu den Schrittattributen von IBM Tealeaf cxOverstat finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-JSON-Eigenschaften " im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration-Handbuch*.
  - Weitere Informationen zu allen Ereignisobjekten von Tealeaf finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Standardereignisobjektreferenz" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

cxOverstat-Ereignisse

Benutzerfreundlichkeitsereignisse erfordern Dimensionsdaten, um korrekt funktionieren zu können. Die folgenden Ereignisse werden von Tealeaf für IBM Tealeaf cxOverstat bereitgestellt. Jedem dieser Ereignisse sind mehrere vorkonfigurierte Dimensionen zugeordnet.

- Diese Ereignisse befinden sich unter `Systemschrittereignisse` auf der Registerkarte "Ereignisse".
- Bausteinereignisse werden im Portal nicht angezeigt.
- Standardmäßig sind Nicht-Bausteinereignisse für IBM Tealeaf cxOverstat so konfiguriert, dass sie für Suchvorgänge und zur Berichterstellung im Portal angezeigt werden. Gemäß Konfiguration werden sie jedoch nicht in Sitzungslisten im Portal, einschließlich Schnellansicht und Seitenliste, angezeigt. Sie können die Ereignisdefinitionen so ändern, dass sie in diesen Ansichten angezeigt werden.

In diesem Fall werden sie wahrscheinlich in jeder Sitzung angezeigt, was zu einer unübersichtlichen Ansicht führt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Anmerkung: Bearbeiten Sie diese Systemschrittereignisse nicht. Dimensionen, die Sie erstellt haben, können jedoch hinzugefügt oder entfernt werden. Bearbeiten Sie die Ereignisdefinitionen nicht und entfernen Sie keine Dimensionen, die für alle Ereignisse aufgelistet sind.

Primäre Berichterstellungsereignisse

Die folgenden Ereignisse werden primär für die Berichterstellung von IBM Tealeaf cxOverstat-Daten verwendet.

Tabelle 8. Primäre Berichterstellungsereignisse

Ereignisname	Beschreibung	Standarddimensionen
Schritt - Attention-Map zur Benutzerfreundlichkeit - Zeitachse Y	Ereignis "Aufmerksamkeitszeitachse (Y) für Benutzerfreundlichkeitsdaten"	• Ansichts-URL • Schritt - Ansicht • Schritt - Fokusausschnitt Y für Benutzerfreundlichkeit • Schritt - Darstellungsfeldhöhe Benutzerfreundlichkeit
Schritt - Benutzerfreundlichkeit - Klick	Klickereignis für Benutzerfreundlichkeitsdaten. Dieses Ereignis wird für Vergleichsanalysen, Heat-Maps und Linkanalysedaten verwendet.	• Schritt - Ansichts-URL • Schritt - Ansicht • Schritt - Ziel-ID • Schritt - Zielbezogene XY-Darstellung
Schritt - Benutzerfreundlichkeit - Zugriff auf Formularfeld	Feldzugriffe + Verweildauer für Ereignis für Benutzerfreundlichkeitsdaten	• Schritt - Ansichts-URL • Schritt - Ansicht • Schritt - Ziel-ID

Erstellen von Bausteinereignissen

Ein Bausteinereignis ist im kurzfristigen Sitzungsspeicher verfügbar, während die Sitzung aufgezeichnet wird. Das Ereignis läuft ab, wenn die Sitzung geschlossen und in den langfristigen Sitzungsspeicher verschoben wird. Bausteinereignisse können nicht bei Suchvorgängen oder bei der Berichterstellung verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

In der folgenden Tabelle werden die definierten Bausteinereignisse beschrieben. Es ist unwahrscheinlich, dass diese Ereignisse geändert werden müssen.

Tabelle 9. Bausteinereignisse

Ereignisname	Beschreibung	Standarddimensionen
Schritt - Ansicht (Baustein)	(Baustein) Aktuelle Ansicht der Ansicht der LOAD-Nachricht	Keine

Tabelle 9. Bausteinereignisse (Forts.)

Ereignisname	Beschreibung	Standarddimensionen
Schritt - Ansichts-URL (Baustein)	(Baustein) Aktuelle URL der Ansicht der LOAD-Nachricht	Keine
Schritt - Darstellungsfeldhöhe der Attention-Map zur Benutzerfreundlichkeit	Normalisierte Darstellungsfeldhöhe (mindestens Darstellungsfeld- oder Seitenhöhe) **Anmerkung:** Dieses Ereignis kann nur mit JavaScript geprüft und geändert werden.	Keine
Schritt - Fokusausschnitt Y für Benutzerfreundlichkeit (Baustein)	(Baustein) Bausteinereignis "Fokusausschnitt für Benutzerfreundlichkeitsdaten" **Anmerkung:** Dieses Ereignis kann nur mit JavaScript geprüft und geändert werden.	Keine
Schritt - Benutzerfreundlichkeit Ziel-ID + Typ (Baustein)	(Baustein) Kombiniert Ziel-ID und ID-Typ in einer einzelnen Zeichenfolge **Anmerkung:** Dieses Ereignis kann nur mit JavaScript geprüft und geändert werden.	Keine

- Weitere Informationen zu den Ereignissen von IBM Tealeaf cxOverstat finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-JSON-Eigenschaften" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration-Handbuch*.
  - Weitere Informationen zu allen Ereignisobjekten von Tealeaf finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Standardereignisobjektreferenz" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

cxOverstat-Dimensionen

Für die Erfassung von IBM Tealeaf cxOverstat-Daten zur Berichterstellung verfügt Tealeaf über mehrere Dimensionen, mit denen die Clientbenutzerfreundlichkeitsdaten gespeichert werden.

Um diese Dimensionen zu finden, geben Sie `Schritt` in das Filtertextfeld der Registerkarte **Dimensionen** ein.

Tabelle 10. cxOverstat-Dimensionen

Dimensionsname	Beschreibung	Ursprungsereignis
Schritt - Ansicht	Zeichnet die aktuelle Ansicht für jede Ansicht der LOAD-Nachricht auf	Schritt: ScreenView [BB]
Schritt - Ansichts-URL	Zeichnet die aktuelle URL für jede Ansicht der LOAD-Nachricht auf	Schritt: ScreenView-URL [BB]
Schritt - Ziel-ID	ID des Objekts, für das eine Aktion ausgeführt wird	Schritt – Benutzerfreundlichkeits-Ziel-ID und -typ [BB]
Schritt - Zielbezogene XY-Darstellung	Zeichnet die relative Position der Aktion auf, die auf dem Objekt basiert, für das sie ausgeführt wird	Schritt - Zielbezogene XY-Darstellung

Tabelle 10. cxOverstat-Dimensionen (Forts.)

Dimensionsname	Beschreibung	Ursprungsereignis
Schritt - Fokusausschnitt Y für Benutzerfreundlichkeit	Zeichnet den Y-Fokusausschnitt auf. • Dimension schließt eine vordefinierte Whitelist mit Werten für die Gruppierung von Ausschnitten zur Berichterstellung ein.	Schritt: Benutzerfreundlichkeit des Zentralausschnitts Y [BB]
Schritt- Darstellungsfeldhöhe Benutzerfreundlichkeit	Darstellungsfeldhöhe des Browserfensters, in dem Overlays zu Benutzerfreundlichkeit untersucht werden • Dimension schließt eine vordefinierte Whitelist mit Werten für die Gruppierung von Ausschnitten zur Berichterstellung ein.	Schritt - Attention-Map zur Benutzerfreundlichkeit - Zeitachse Y

Weitere Informationen zu den Dimensionen von IBM Tealeaf cxOverstat finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-JSON-Eigenschaften" im *IBM Tealeaf Client Framework-Datenintegrationshandbuch*.

Weitere Informationen zu allen Ereignisobjekten von Tealeaf finden Sie im Abschnitt "Tealeaf-Standardereignisobjektreferenz" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

cxOverstat-Berichtsgruppen

IBM Tealeaf cxOverstat stellt mehrere Berichtsgruppen zur Verfügung, in denen die verfügbaren IBM Tealeaf cxOverstat-Dimensionen enthalten sind. Diese Berichtsgruppen sind so vordefiniert, dass sie nur die für IBM Tealeaf cxOverstat erforderlichen Dimensionen enthalten.

In der folgenden Liste sind die Dimensionen aufgeführt:

- Benutzerfreundlichkeit - Attention-Map
- Benutzerfreundlichkeit - Klick
- Benutzerfreundlichkeit - Formularanalyse

IBM Tealeaf empfiehlt, separate Berichtsgruppen zur Verwendung mit den IBM Tealeaf cxOverstat-Systemdimensionen zu erstellen und Dimensionen dann nach Bedarf hinzuzufügen. Diese angepassten Berichtsgruppen können nach Bedarf hinzugefügt, geändert und entfernt werden.

Anmerkung: Wenn eine Dimension einer Berichtsgruppe hinzugefügt und in der Datenbank festgeschrieben wurde, kann sie nicht entfernt werden. Da IBM Tealeaf cxOverstat-Standardberichtsgruppen nicht aus IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen entfernt werden dürfen, werden Dimensionen, die diesen Berichtsgruppen hinzugefügt werden, dauerhaft beibehalten.

cxOverstat-Berichtsgruppenvorlagen

Die Basis-Berichtsgruppenvorlage für IBM Tealeaf cxImpact ist `Standard`. Diese Berichtsgruppenvorlage unterstützt bis zu vier Dimensionen Ihrer Wahl.

Wenn Sie Benutzerfreundlichkeitsdaten in IBM Tealeaf cxOverstat zur dimensionsübergreifenden Berichterstellung mit anderen Dimensionen verknüpfen möchten, können Sie Berichtsgruppenvorlagen verwenden, um neue Berichtsgruppen zu er-

stellen. Eine Berichtsgruppenvorlage ist eine Vorlage, die vorkonfigurierte Dimensionen für eine neue Berichtsgruppe enthält, wenn sie erstellt wird. Die Berichtsgruppenvorlage kann ausgewählt werden, wenn Sie eine Berichtsgruppe erstellen.

Anmerkung: Mit diesen Vorlagen können Sie mehrere benutzerdefinierte Berichtsgruppen erstellen. Für Benutzerfreundlichkeitsereignisse stehen nur Berichtsgruppen zur Verfügung, die auf diesen verknüpften Vorlagen basieren.

Anmerkung: Sie können keine Berichtsgruppenvorlagen erstellen.

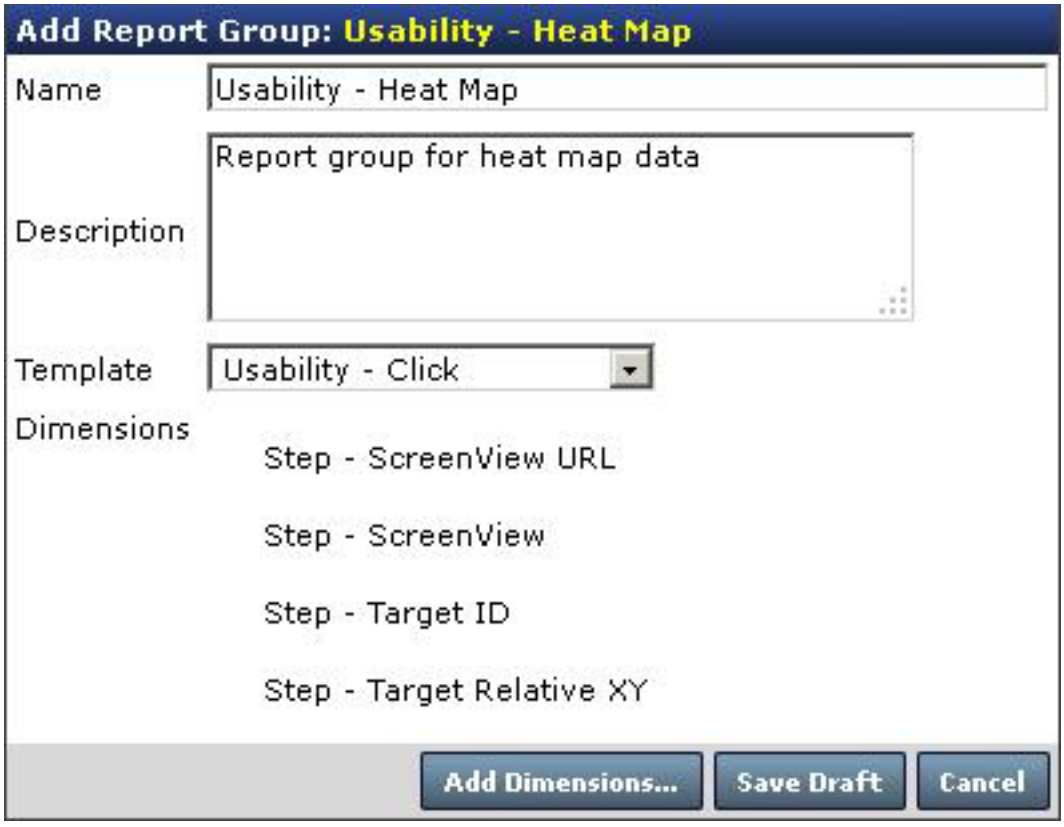


Abbildung 10. Berichtsgruppen mit einer Benutzerfreundlichkeitsvorlage erstellen

Zur Datenerfassung in IBM Tealeaf cxOverstat können die unten aufgeführten Berichtsgruppenvorlagen verwendet werden.

Anmerkung: Eine aus einer der Berichtsgruppenvorlagen von IBM Tealeaf cxOverstat erstellte Berichtsgruppe kann bis zu acht Dimensionen enthalten.

Anmerkung: Wenn Sie eine festgelegte Berichtsgruppenvorlage durch eine andere ersetzen, werden automatisch alle Dimensionen aus der Berichtsgruppe entfernt und die eingeschlossenen Dimensionen der neu ausgewählten Berichtsgruppenvorlage verwendet.

Tabelle 11. cxOverstat-Berichtsgruppenvorlagen

Name	Beschreibung
`Benutzerfreundlichkeit - Klick`	Diese Kontexdimensionen sind für Ereignisse erforderlich, die mit Vergleichsanalyse-, Heat-Map- oder Linkanalysedaten arbeiten

Tabelle 11. cxOverstat-Berichtsgruppenvorlagen (Forts.)

Name	Beschreibung
`Benutzerfreund-lichkeit - Attention-Map`	Diese Kontexdimensionen sind für Ereignisse erforderlich, die mit Attention-Map-Daten arbeiten
`Benutzerfreundlich-keit - Formular-analyse`	Diese Kontexdimensionen sind für Ereignisse erforderlich, die mit Formularanalysedaten arbeiten

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Dimension'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Verfolgen weiterer Benutzerfreundlichkeitsereignisse

Die IBM Tealeaf UI Capture j2-Lösung stellt weitere Benutzerfreundlichkeitsdaten bereit, die nativ nicht von Tealeaf erfasst werden. Insbesondere können Sie benutzerdefinierte Schrittnachrichten erstellen, um für Sie interessante Daten zu Clientaktivitäten an Ihre Webanwendung zu übermitteln.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Schrittbasiertes Eventing" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Berichterstellung

Mit viaTealeaf können Sie auf eine Reihe von Berichten zugreifen, die für die Benutzerfreundlichkeitsdaten konfiguriert sind, die an Tealeaf übermittelt werden.

Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD)

Standardmäßig werden Tealeaf-Ereignisse und ereignisbezogene Objekte wie Dimensionen aufgezeichnet, sobald sie auftreten. Diese unmittelbare Reaktionsfähigkeit stellt sicher, dass Ereignisaktivität und Kontextdaten als eine Momentaufnahme des aktuellen Status der Sitzung oder Anwendung aufgezeichnet werden.

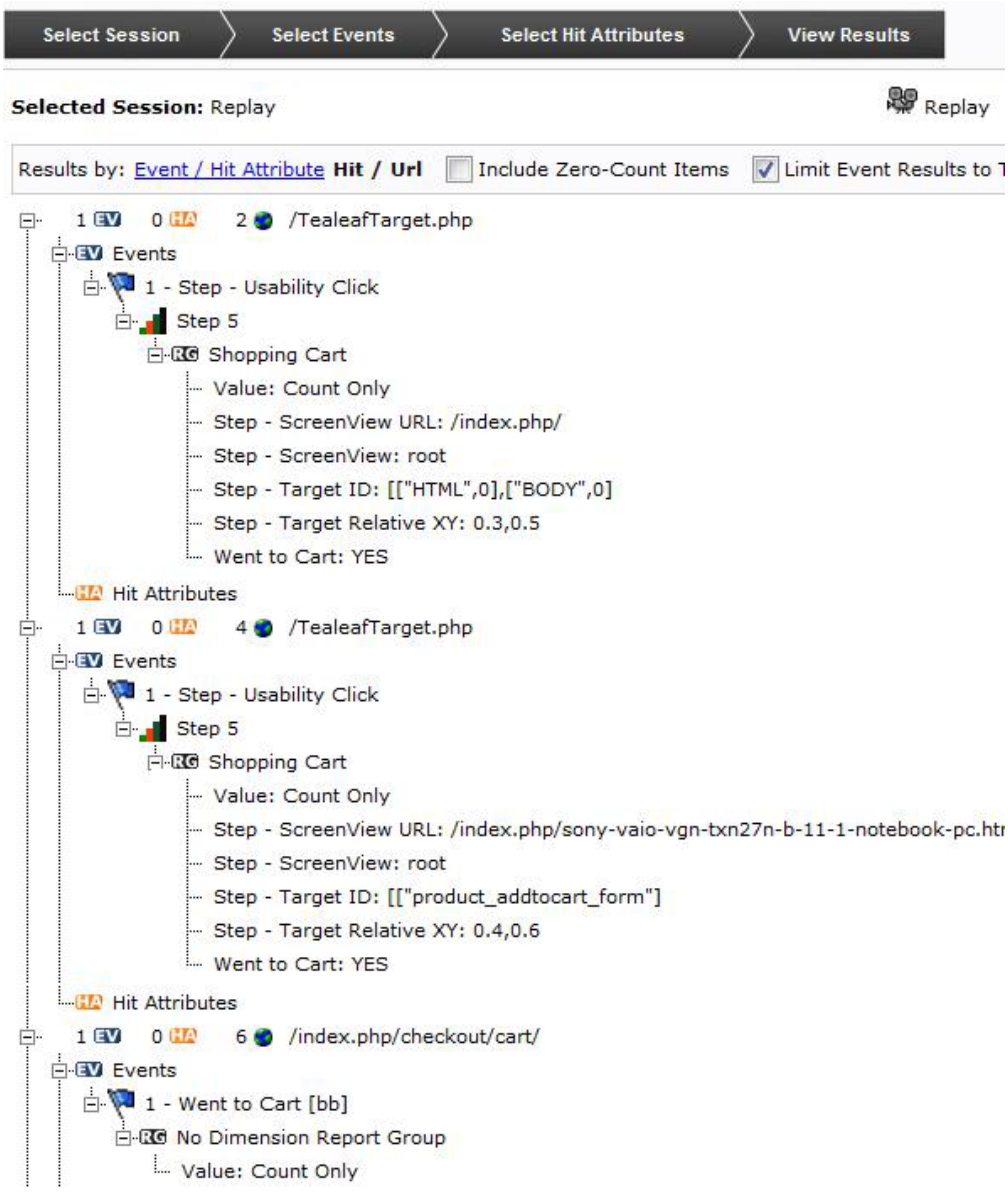
Zielbasierte Dimensionen ermöglichen die Segmentierung der Berichterstellung auf der Grundlage von Faktoren, die nach dem tatsächlichen Ereignis auftreten. Beispiel: Sie möchten die Anzahl der Benutzer verfolgen, die einen Suchvorgang in Ihrer Webanwendung auslösen und die keine Einkaufstransaktion abschließen. Da dieses Fehlerereignis erst ausgewertet werden kann, nachdem alle Treffer der Sitzung verarbeitet wurden, müssen Sie die Tabulierung des anderen Ereignisses, das Suchvorgänge und nicht abgeschlosse Transaktionen verfolgt, bis zum Sitzungsende verzögern. Auf diese Weise können Sie aktuelle Ereignisse definieren, um die Wirksamkeit von Geschäftszielen in der Sitzung zu messen.

Übersicht

Mit zielbasierten Dimensionen werden Ereignisse ausgelöst, sobald sie auftreten. Die Daten werden jedoch erst am Sitzungsende veröffentlicht, damit alle erforderlichen Daten zur Auswertung des Ereignisses tabuliert sind. Ereignisse, die gemäß Konfiguration am Sitzungsende bewertet werden, werden erst bei Beendigung der Sitzung veröffentlicht. Dann werden die zuvor in der Sitzung aufgetretenen Ereignisse wieder mit dem letzten bekannten Wert für jede Dimension gefüllt.

Beispiel: Das Ereignis, das angibt, wann ein Benutzer zum Warenkorb wechselt, tritt bei Treffer 6 auf. Es gibt jedoch Referenzen zu Dimensionsdaten, die von diesem Ereignis zuvor bei den Treffern 2 und 4 in der Sitzung gefüllt wurden.

Sie können das Ereignis so konfigurieren, dass das Ereignis bei Treffer 6 korrekt erfasst wird und anschließend die Dimensionswerte zuvor in der Sitzung angewendet werden. In der folgenden Abbildung sehen Sie die für dieses Ereignis und diese Dimension in einer Sitzung erkannten Werte im Ereignisprüfer:



In der Abbildung oben wird das Ereignis `Went to Cart` (In Warenkorb gelegt) bei Treffer 6 ausgelöst. Sie sehen, dass die Berichtsgruppe `Shopping Cart` (Warenkorb) bei den Treffern 2 und 4 den Wert `JA` für die Dimension `Went to Cart` (In Warenkorb gelegt) enthält, obwohl das Füllereignis zum Zeitpunkt der Aufzeichnung der Berichtsgruppe bei früheren Treffern noch nicht ausgelöst wurde.

Anmerkung: Da die Daten erst am Sitzungsende gefüllt werden, können zielbasierte Dimensionen und Ereignisse erst nach Beendigung der Sitzung durchsucht und protokolliert werden, wenn sie dazu in der Ereignisdefinition konfiguriert wurden.

Unterschiede zu Sitzungsende-Ereignissen

Ein GBD-Ereignis kann in einer Sitzung mehrmals ausgelöst werden. Ein Ereignis, das gemäß Konfiguration am Sitzungsende ausgelöst wird, tritt nur einmal bei Beendigung der Sitzung auf. Dadurch enthält das Sitzungsende-Ereignis keinen Kontext des Treffers, bei dem das GBD-Ereignis auftrat.

Ereignisveröffentlichung

Auslösung und Veröffentlichung eines Ereignisses unterscheiden sich:

- Auslösung: Wenn ein Ereignis mit `true` ausgewertet wird, gilt es als ausgelöst. Im Sitzungsspeicher wird beim Auslösen eines Ereignisses eine Markierung für das Ereignis auf dem Treffer gespeichert, an dem es ausgewertet wurde.
- Veröffentlichung: Ein Ereignis gilt als veröffentlicht, wenn der Sitzungsspeicher das Ereignis und die aufgezeichneten Daten anderen Tealeaf-Services, z. B. der Suchindizierung und dem Datenkollektor, zur Verfügung stellt.

Standardmäßig veröffentlicht der Sitzungsspeicher ein Ereignis und dessen Dimensionsdaten direkt nach dem Auslösen des Ereignisses. Bei zielbasierten Dimensionen (GBD) stehen das Ereignis und die Daten erst am Sitzungsende zur Verfügung, selbst wenn das Ereignis wie angegeben normal ausgelöst wird.

GBD wirkt sich wie folgt auf Ereignisse und Dimensionen aus:

- Ereignisse: Ereignisse, die zielbasierte Dimensionen verwenden, werden normal ausgelöst und ausgewertet. Die Ergebnisse der Ereignisauswertung werden erst am Sitzungsende in die Datenbank oder in Suchindizes geschrieben.
  - GBD-Ereignisse können zwischen dem Auslösen und dem Sitzungsende als Bausteine für andere Ereignisse verwendet werden. Sie zeigen ein normales Verhalten, allerdings dürfen zielbasierte Dimensionen nicht referenziert werden.
- Dimensionen: Zielbasierte Dimensionen werden erst am Sitzungsende ausgewertet. Bis dahin haben diese Dimensionen `NULL`-Werte.

  Anmerkung: Referenzieren Sie den Wert einer zielbasierten Dimension nicht in einem anderen Ereignis. Der Wert ist immer `NULL`.
  - Selbst für andere Sitzungsende-Ereignisse kann nicht zugesichert werden, dass bei der Auswertung des Ereignisses die Dimensionswerte gefüllt werden. Weiterhin können Nullwerte für die Dimensionen aufgezeichnet werden, die mit anderen Sitzungsende-Ereignissen verknüpft sind.
- Alerts: Alerts verwenden keine Dimensionen. Daher werden Alerts, die bei GBD-Ereignissen ausgelöst werden, nicht zum Zeitpunkt der Ereignisveröffentlichung generiert, sondern beim Auslösen des Ereignisses.
- Sitzungsattribute: Benutzerdefinierte Sitzungsattribute, die GBD-Ereignisse referenzieren, werden nicht zum Zeitpunkt der Ereignisveröffentlichung aktualisiert, sondern beim Auslösen des Ereignisses.

Wenn ein Ereignis veröffentlicht wird, wird der Suchindex mit dem Ereigniswert und den zugehörigen Dimensionswerten gefüllt. Wenn die Dimension für eine verzögerte Veröffentlichung konfiguriert ist und das Ereignis sofort veröffentlicht wird, wird der Suchindex zwar mit dem richtigen Ereigniswert gefüllt wird, aber alle zielbasierten Dimensionen werden mit `NULL`-Werten aufgezeichnet. Indem die Veröffentlichung von Ereignis und Dimension am Sitzungsende erzwungen wird, werden die richtigen Werte für das Ereignis und für die Dimension zur Indizierung aufgezeichnet.

Anmerkung: Zweck zielbasierter Dimensionsereignisse ist es, die Auswertung von Dimensionen zu einem späteren Zeitpunkt zu unterstützen. Folglich müssen alle Ereignisse, die zielbasierte Dimensionen verwenden, am Sitzungsende veröffentlicht werden.

Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) aktivieren

Für jeden Verarbeitungsserver sind standardmäßig zielbasierte Dimensionen aktiviert. Bei Aktivierung erkennt der Verarbeitungsserver GBD-Einstellungen in Ereignissen und Dimensionen und veröffentlicht die entsprechenden Daten.

- Zielbasierte Dimensionen werden über die unbearbeitete Konfiguration der Sitzungsspeicher aktiviert. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-Sitzungsspeicher konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Alle IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse werden automatisch für die verzögerte Veröffentlichung konfiguriert.

- Siehe „Zielbasierte Dimensionsereignisse".

Einzelne Dimensionen, die Teil der IBM Tealeaf cxOverstat-Berichtsgruppen sind, können Sie so konfigurieren, dass sie am Sitzungsende ausgewertet und veröffentlicht werden.

- Siehe „Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) und Berichtsgruppen".

Zielbasierte Dimensionsereignisse

Anmerkung: Da IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse gemäß Konfiguration am Sitzungsende veröffentlicht werden, enthält IBM Tealeaf cxOverstat keine Daten zur aktiven Sitzung.

Anmerkung: Bei diesem Release sind nur IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignisse für zielbasierte Dimensionen konfiguriert. Andere Ereignisse können nicht als GBD-Ereignisse konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Eventing für cxOverstat" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Zielbasierte Dimensionen (Goal Based Dimensions/GBD) und Berichtsgruppen

Standardmäßig werden Dimensionen sofort ausgewertet, wenn ein Ereignis auftritt. Optional können Sie einzelne Dimensionen so konfigurieren, dass sie am Sitzungsende ausgewertet werden.

Zielbasierte Dimensionen können nur in IBM Tealeaf cxOverstat-Berichtsgruppen verwendet werden. Sie können verzögerte und nicht verzögerte Dimensionen kombiniert in derselben IBM Tealeaf cxOverstat-Berichtsgruppe verwenden. Diese Berichtsgruppen können nur IBM Tealeaf cxOverstat-Ereignissen zugeordnet werden.

Einschränkungen

- In diesem Release müssen alle zielbasierten Dimensionen einerIBM Tealeaf cxOverstat-Berichtsgruppenvorlage zugeordnet sein.
- Eine definierte und gespeicherte zielbasierte Dimension können Sie sie nach der Auswertung nicht mehr ändern.
- Zielbasierte Dimensionen müssen durch ein Ereignis oder ein Sitzungsattribut gefüllt werden. Sie können die Dimension nicht mit einem Trefferattribut füllen.

- Nachdem eine zielbasierte Dimension gespeichert wurde, können Sie die Berichtsgruppenvorlage, der die Dimension zugeordnet ist, nicht mehr ändern.
- Nachdem Sie Ihre Ereignisdefinition gespeichert haben, können Sie die Ereignisveröffentlichung nicht ändern.
- Alle Ereignisse, die eine zielbasierte Dimension verwenden, können für eine Veröffentlichung am Sitzungsende konfiguriert werden.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Registerkarte 'TEM-Dimension'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Kapitel 6. cxOverstat Snapshot

Mit cxOverstat Snapshot können Sie den Seitenstatus einer Live-Webseite erfassen und in der Snapshot-Galerie speichern. Durch Speichern von Seitenstatus in der Snapshot-Galerie erleichtern Sie bei bestimmten Webseiten den Zugriff auf cxOverstat-Daten.

cxOverstat Snapshot zeichnet den aktuellen Status einer cxOverstat-aktivierten Webseite auf, einschließlich aller Daten, die üblicherweise in cxOverstat-Overlays angezeigt werden.

Ähnlich der Organisation in Ordnern können Sie Snapshots zu Stacks gruppieren. Bei Stacks handelte sich um Sammlungen von Snapshots. Sie ermöglichen einen schnellen Zugriff auf Overlays bestimmter Seiten und auf die von Ihnen am häufigsten verwendeten Daten. Damit es später einfacher wird, diese Elemente wiederzufinden, können Sie Snapshots und Stacks Tags hinzufügen.

Installieren der Erweiterung cxOverstat Snapshot Capture

Auf der Maschine muss Firefox installiert sein.

Installieren Sie die Firefox-Erweiterung, um Snapshots aufzuzeichnen. Wenn Sie sich unter Verwendung von Firefox bei cxOverstat Snapshot anmelden, werden Sie aufgefordert, die Erweiterung zu installieren.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Firefox-Erweiterung zu installieren:

1. Öffnen Sie Firefox und melden Sie sich bei cxOverstat an.
2. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Firefox-Erweiterung zu installieren. Nach der Installation wird die Erweiterung in der Symbolleiste des Browsers mit den folgenden Symbolen angezeigt: und .

Erfassen von Snapshots

Sie können Snapshots mithilfe des entsprechenden Tastenkürzels oder mithilfe der Erweiterung erfassen.

Wenn Sie das Tastenkürzel verwenden, können Sie Mausaktionen einsetzen, um bestimmte Ereignisse – wie das Klicken oder das Bewegen über ein Element – auszulösen, während Sie gleichzeitig einen Snapshot des Bildschirms aufzeichnen. Verwenden Sie die Erweiterung, können Sie den Status einer Webseite durch Klicken einer Schaltfläche erfassen.

Anpassen von Tastenkürzeln

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie Tastenkürzel anpassen möchten:

1. Klicken Sie in der rechten Seitenleiste auf den Dropdown-Pfeil neben "Einstellungen".
2. Jetzt können Sie im Formularfeld das gewünschte Kürzel eingeben.

Erfassen eines Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Snapshot zu erfassen:

1. Wechseln Sie zu der Webseite, von der Sie Snapshots aufzeichnen möchten.
2. Klicken Sie auf die Firefox-Erweiterung.
3. Sollten Sie noch nicht angemeldet sein, werden Sie von einem Popup-Fenster aufgefordert, sich bei Tealeaf Portal anzumelden.
4. Drücken Sie das entsprechende Tastenkürzel, um einen Snapshot aufzuzeichnen. Der so erstellte Snapshot wird in der Galerie gespeichert.
5. Nachdem Sie einen Snapshot erfasst haben, wird ein Menü angezeigt, in dem Sie Informationen zu diesem Snapshot eingeben können. Geben Sie einen Namen ein, fügen Sie eventuelle Tags hinzu und verschieben Sie den Snapshot in den geeigneten Stack.

Sie können über die cxOverstat Snapshot-Galerie auf die gespeicherten Snapshots zugreifen.

Arbeiten mit Snapshots

Mithilfe der cxOverstat Snapshot-Galerie können Sie die Snapshotsammlung anzeigen, Snapshoteigenschaften bearbeiten, Overlays von Snapshots anzeigen, Snapshots löschen und Snapshots in Stacks aufteilen.

Umbenennen eines Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Snapshot umzubenennen:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den aktuellen, wie in der Galerie angezeigten Namen. Daraufhin wird ein Formular angezeigt, in dem der aktuelle Name des Snapshots hervorgehoben ist.
2. Geben Sie für den ausgewählten Snapshot einen neuen Namen ein.

Hinzufügen von Tags zu Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um einem Snapshot Tags hinzuzufügen:

1. Wählen Sie für den Stack, mit dem Sie arbeiten wollen, **Vorschau** aus.
2. Bewegen Sie den Mauscursor über den ausgewählten Snapshot. Klicken Sie auf das Tagsymbol .
3. Nachdem Sie auf das Tagsymbol geklickt haben, wird das Feld erweitert. Indem Sie auf die blaue Schaltfläche mit der Beschriftung **Klicken Sie hier, um einen Tag hinzuzufügen** klicken, können Sie dem Snapshot Tags hinzufügen.

Weitere Informationen zu Tags finden Sie im Abschnitt "Arbeiten mit Tags".

Löschen von Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Snapshot zu löschen:

1. Bewegen Sie den Mauscursor über den Snapshot, den Sie löschen möchten.
2. Es wird ein Balken mit dem Symbol eines Papierkorbs angezeigt . Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol, um den Snapshot zu löschen.

Sie können nur diejenigen Snapshots löschen, die Sie selbst erstellt haben.

Anzeigen von Overlays eines Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um Overlays eines Snapshots anzuzeigen:

1. Wählen Sie den zu verwendenden Snapshot aus.
2. Klicken Sie oben links im Viewer auf die Schaltfläche **Overlay auswählen**, um auszuwählen, welches Overlay angezeigt werden soll.

Weitere Informationen zu Overlays finden Sie in Kapitel 3: cxOverstat-Overlays.

Arbeiten mit Stacks

Mithilfe von Stacks können Sie Snapshots organisieren. Gruppieren Sie Snapshots in Stacks, die auf Ihren eigenen eindeutigen Kriterien basieren.

Anzeigen der Vorschau eines Stacks

Gehen Sie wie folgt vor, um die Vorschau eines Stacks anzuzeigen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den Stack, für den eine Vorschau angezeigt werden soll.
2. Oberhalb des ausgewählten Piktogramms wird ein Balken angezeigt. Klicken Sie zur Erweiterung auf **Vorschau**.

Anzeigen von Snapshots in einem Stack

Gehen Sie wie folgt vor, um Snapshots in einem Stack anzuzeigen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den Stack, den Sie anzeigen möchten.
2. Oberhalb des angezeigten Piktogramms wird eine Leiste angezeigt. Klicken Sie zur Erweiterung auf **Vorschau**.
3. Klicken Sie auf den Snapshot, den Sie anzeigen möchten.

Hinzufügen von Snapshots zu einem Stack

Gehen Sie wie folgt vor, um einem Stack Snapshots hinzuzufügen:

1. Bewegen Sie in der Snapshot-Galerie den Mauscursor über den Stack, mit dem Sie arbeiten möchten. Klicken Sie auf das Pluszeichen. Sie wechseln zum Modus zur Auswahl von Snapshots.
2. Klicken Sie im Modus zur Auswahl von Snapshots auf die Snapshots, die Sie dem Stack hinzufügen möchten. Ein Snapshot, der ausgewählt wurde, wird blau hervorgehoben.
3. Klicken Sie unten auf dem Bildschirm auf die Schaltfläche **Zu Stack hinzufügen**.

Entfernen von Snapshots aus einem Stack

Gehen Sie wie folgt vor, um Snapshots aus einem Stack zu entfernen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den zu entfernenden Stack.
2. Oberhalb des Piktogramms wird ein Menü angezeigt. Klicken Sie auf das "X", um den Snapshot aus dem Stack zu entfernen.

Löschen von Stacks

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Stack zu löschen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den zu löschenden Stack.

2. Oberhalb des Piktogramms wird ein Menü angezeigt. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol , um den Stack zu löschen.

Arbeiten mit Tags

Erstellen von Tags

Gehen Sie wie folgt vor, um Tags zu erstellen:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den linken Bereich der Galerie. Daraufhin wird ein Dropdown-Menü angezeigt. Wählen Sie **Neuen Tag erstellen** aus.
2. Klicken Sie im linken Bereich der Galerie oben auf **Erstellen**.

Umbenennen von Tags

Gehen Sie wie folgt vor, um Tags umzubenennen:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste der Galerie mit der rechten Maustaste auf den Tag, der umbenannt werden soll.
2. Daraufhin wird ein Dropdown-Menü angezeigt. Wählen Sie **Umbenennen** aus.

Entfernen von Tags

Gehen Sie wie folgt vor, um Tags zu entfernen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den Stack, von dem Sie ein Tag entfernen wollen. Klicken Sie auf das Tagsymbol , um die Seite zu erweitern.
2. Bewegen Sie den Mauscursor über das gewünschte Tag des Stacks und klicken Sie auf das rote "X", um das Tag zu entfernen.

Löschen von Tags

Gehen Sie wie folgt vor, um Tags zu löschen:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste der Galerie mit der rechten Maustaste auf den zu löschenden Tag.
2. Daraufhin wird ein Dropdown-Menü angezeigt. Wählen Sie **Löschen** aus.

Hinzufügen von Tags zu Snapshots

Gehen Sie wie folgt vor, um einem Snapshot Tags hinzuzufügen:

1. Bewegen Sie in der rechten Seitenleiste den Mauscursor über das Piktogramm des ausgewählten Snapshots. Ein Menü mit einem Tagsymbol wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Tagsymbol, um die Seitenleiste zu erweitern. Es werden sämtliche Tags angezeigt, die bereits auf die Abbildung angewendet werden, sowie die Schaltfläche **Klicken Sie hier, um einen Tag hinzuzufügen**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Klicken Sie hier, um einen Tag hinzuzufügen** und es wird ein Dropdown-Menü mit den zuletzt verwendeten Tags angezeigt. Sobald Sie mit der Eingabe beginnen, werden die zuletzt verwendeten Tags ausgeblendet und stattdessen automatisch auf den von Ihnen eingegebenen Buchstaben basierende Tagvorschläge angezeigt.

"Alle anwenden": Wenn Sie im Dropdown-Menü der zuletzt verwendeten Tags auf **Alle anwenden** klicken, werden dem ausgewählten Snapshot alle zuletzt verwendeten Tags hinzugefügt.

"Entfernen": Wenn Sie einen bestimmten Tag von einem Snapshot entfernen wollen, bewegen Sie den Mauscursor über diesen Tag. Daraufhin wird ein rotes "X" angezeigt. Klicken Sie auf das rote "X", um den Tag von dem ausgewählten Snapshot zu entfernen.

"Wiederholen": Wenn Sie einen Tag auf zukünftige Snapshots anwenden wollen, bewegen Sie den Mauscursor über den gewünschten Tag. Es wird ein Wiederholungssymbol angezeigt. Klicken Sie auf das Wiederholungssymbol, um den Tag auch auf zukünftige Snapshots anzuwenden. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Wiederholen**, um die wiederholte Anwendung des Tags zu beenden.

Hinzufügen von Tags zu Stacks

Gehen Sie wie folgt vor, um einem Stack Tags hinzuzufügen:

1. Bewegen Sie in der Galerie den Mauscursor über den Stack, von dem Sie ein Tag entfernen wollen. Ein Menü mit einem Tagsymbol wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Tagsymbol und die Seite wird erweitert. Klicken Sie auf das blaue Tagsymbol mit der Bezeichnung **Klicken Sie hier, um einen Tag hinzuzufügen**.

"Automatischer Vorschlag": Wenn Sie weitere Tags hinzufügen, schlägt Tealeaf automatisch mögliche Tags vor; diese Vorschläge basieren auf den bereits in der Datenbank enthaltenen Tags.

Kapitel 7. cxOverstat-Fehlerbehebungsinformationen

Verwenden Sie die folgende Tabelle mit Fehlerbehebungsinformationen, um Lösungen für häufig auftretende Probleme bei der Installation und Konfiguration von cxOverstat zu finden.

In der folgenden Tabelle werden Maßnahmen zur Fehlerbehebung für einige der häufigsten Probleme aufgeführt, die nach der Installation und Konfiguration von cxOverstat auftreten können.

Tabelle 12. cxOverstat

Symptom	Aktion
Die Menüoption **Overlays** kann in BBR nicht ausgewählt werden, wenn eine Seite angezeigt wird, für die das cxOverstat-UI-SDK aktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass der von Ihnen für die Wiederholung der Sitzung verwendete Browser HTML5 unterstützt. Eine Liste der Voraussetzungen zur Verwendung von cxOverstat finden Sie im Abschnitt „Voraussetzungen" auf Seite 5. Wenn Sie eine mobile Sitzung anzeigen, müssen Sie eine CX Mobile-Lizenz haben.

Tabelle 12. cxOverstat (Forts.)

Symptom	Aktion
cxOverstat erfasst Daten von Bots.	Sie können Datenverkehr von Bots filtern, indem Sie das Ereignis **Schritt: Benutzerfreundlichkeit Ereignisfilter [BB]** bearbeiten. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Ereignissen finden Sie im IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch. 1. Öffnen Sie über Tealeaf Portal das Programm Tealeaf Event Manager. 2. Klicken Sie im Menü **Filterereignisse** auf **Tealeaf-Standardereignisse**. 3. Doppelklicken Sie auf **Schritt: Benutzerfreundlichkeit Ereignisfilter [BB]**, um das Ereignis zu bearbeiten. 4. Klicken Sie die Registerkarte **Bedingungen**. 5. Klicken Sie auf **Bedingung hinzufügen**, um ein Trefferattribut hinzuzufügen. 6. Klicken Sie unter **Trefferattribute** auf **Systemtrefferattribute** und wählen Sie **Datenverkehrstyp** aus. 7. Bearbeiten Sie das Trefferattribut, indem Sie **Datenverkehrstyp** auf `Erster Wert ungleich BOT` festlegen und **A≠a** auswählen. 8. Klicken Sie auf **Bedingung hinzufügen**, um ein Trefferattribut hinzuzufügen. 9. Klicken Sie unter **Trefferattribute** auf **Systemtrefferattribute** und wählen Sie **Datenverkehrstyp** aus. 10. Bearbeiten Sie das Trefferattribut, indem Sie **Datenverkehrstyp** auf `Erster Wert ungleich MOBILE_BOT` festlegen. Stellen Sie außerdem sicher, dass **A≠a** ausgewählt ist. 11. Stellen Sie sicher, dass die Ereignisbedingung "Schritt: Benutzerfreundlichkeit Überprüfung Dimensions-URL [BB]" auf `TLT$ nicht eingeschlossen` festlegen" vorhanden ist. Wenn diese Ereignisbedingung nicht vorhanden ist, müssen Sie sie hinzufügen. 12. Stellen Sie sicher, dass das Ereignis aktiv ist, indem Sie die Option **Aktiv** auswählen. 13. Speichern Sie die Änderungen, indem Sie auf **Entwurf speichern** klicken und dann auf **Änderungen speichern**.
Die Zeilenanzahl für die Dimension `Schritt: Ziel-ID` wächst im Vergleich zu anderen Dimensionen in der Datenbankgruppe stark an.	Überwachen Sie die Wachstumsrate, indem Sie sich bei Tealeaf Portal anmelden, auf **Tealeaf**, **Datenbanktabellengröße** klicken und dann **Dimension** für die Datengruppe auswählen. Wenn sich die Wachstumsrate nicht stabilisiert, prüfen Sie die Ziel-IDs, um mit dem Fehlerbehebungsprozess zu beginnen. Wenn dauernd neue Element-IDs auf einer Webseite generiert werden, erfasst `Schritt: Ziel-ID` jede neue ID.

Tabelle 12. cxOverstat (Forts.)

Symptom	Aktion
Overlays für Webseiten mit dynamischen URLs werden in BBR nicht geladen.	Die Dimension `Schritt: Ansichts-URL` verwendet die ursprüngliche URL der erfassten Webseite, anstatt `TLT_URL` zu verwenden. Dadurch kann es geschehen, dass BBR Webseiten mit dynamischen URLs nicht lokalisieren und anzeigen kann.

Protokollierung

Protokollnachrichten von IBM Tealeaf cxOverstat werden in die Protokolldatei des Portals geschrieben. Sie finden die Datei auf dem Portalserver in folgendem Verzeichnis:

```
<Tealeaf-Installationsverzeichnis>\Logs\TLPortal_JJJJMMTT.log
```

Dabei steht `JJJJMMTT` für eine Datumszeitmarke.

Kapitel 8. Dokumentation und Hilfe für IBM Tealeaf

IBM Tealeaf stellt für Benutzer, Entwickler und Administratoren Dokumentation und Hilfetexte bereit.

Anzeigen der Produktdokumentation

Die gesamte Produktdokumentation zu IBM Tealeaf steht auf der folgenden Website zur Verfügung:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Die folgende Tabelle informiert Sie darüber, in welchem Teil der Produktdokumentation von IBM Tealeaf Sie jeweils bestimmte Informationen finden:

Tabelle 13. Informationen zur Hilfe

Anzuzeigende Informationen	**Vorgehensweise**
Produktdokumentation	Wechseln Sie in IBM Tealeaf Portal zu **?** > **Produktdokumentation**.
Hilfe zu einer Seite in IBM Tealeaf Portal	Wechseln Sie in IBM Tealeaf Portal zu **?** > **Hilfe für diese Seite**.
Hilfe zu IBM Tealeaf PCA	Wählen Sie in der Webschnittstelle von IBM Tealeaf PCA den Eintrag **Handbuch** aus, um auf das Handbuch *IBM Tealeaf CX PCA Manual* zuzugreifen.

Für IBM Tealeaf -Produkte verfügbare Dokumente

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste der für alle Produkte von IBM Tealeaf verfügbaren Dokumente:

Tabelle 14. Für Produkte von IBM Tealeaf verfügbare Dokumentation

IBM Tealeaf -Produkte	**Verfügbare Dokumente**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Übersichtshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Client Framework Data Integration Guide* • *IBM Tealeaf CX Configuration Manual* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector Manual* • *IBM Tealeaf CX Databases Guide* • *IBM Tealeaf CX Event Manager Manual* • *IBM Tealeaf CX Glossary* • *IBM Tealeaf CX Installation Manual* • *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA Release Notes*

Tabelle 14. Für Produkte von IBM Tealeaf verfügbare Dokumentation (Forts.)

IBM Tealeaf -Produkte	Verfügbare Dokumente
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture Manual* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer User Manual* • *IBM Tealeaf CX Release Notes* • *IBM Tealeaf CX Release Upgrade Manual* • *IBM Tealeaf CX Support Troubleshooting FAQ* • *IBM Tealeaf CX Troubleshooting Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Release Notes*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual* • *IBM Tealeaf cxImpact User Manual* • *IBM Tealeaf cxImpact Reporting Guide*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis Administration Manual* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer Administration Manual* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics Administration Manual*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat User Manual*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual* • *IBM Tealeaf cxReveal-API-Handbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify Administration Manual*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide* • *IBM Tealeaf Android Logging Framework Release Notes* • *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide* • *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Release Notes*

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM® die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellensprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Datenschutzrichtlinien

IBM Softwareprodukte einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote") verwenden möglicherweise Cookies oder andere Technologien zur Erfassung von Informationen zur Produktnutzung, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, zur Anpassung von Interaktionen mit den Benutzern oder für andere Zwecke. Ein Cookie ist ein Datenelement, das eine Website an Ihren Browser schickt, um es auf Ihrem System als Kennung zu speichern, die Ihr System identifiziert. Häufig werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Für den Fall, dass Sie mit einem von Ihnen genutzten Softwareangebot mit Cookies und ähnlichen Technologien personenbezogene Daten erfassen können, informieren wir Sie nachstehend über die entsprechenden Spezifikationen.

Abhängig von den implementierten Konfigurationen können von diesem Softwareangebot sitzungsbezogene sowie permanente Cookies verwendet werden, die für das Sitzungsmanagement, verbesserte Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsüberwachung oder andere funktionale Zwecke den Benutzernamen und/oder weitere persönlichen Daten des Benutzers erfassen. Diese Cookies können deaktiviert werden, wodurch dann aber die von ihnen unterstützte Funktionalität nicht mehr zur Verfügung steht.

In verschiedenen Rechtsordnungen ist die Erfassung personenbezogener Daten durch Cookies und ähnliche Technologien gesetzlich geregelt. Falls die für dieses Softwareangebot implementierte Konfiguration Ihnen als Kunden die Möglichkeit zur Erfassung personenbezogener Daten mit Cookies und anderen Technologien bietet, sollten Sie sich über eventuell geltende Gesetze zu einer solchen Datenerfassung beraten lassen. Diese Beratung sollte gegebenenfalls auch Anforderungen hinsichtlich erforderlicher Hinweise oder Zustimmungen berücksichtigen.

IBM setzt voraus, dass Kunden (1) einen deutlich sichtbaren Link zu ihren Nutzungsbedingungen auf ihrer Website (z. B. Datenschutzrichtlinie) bereitstellen, die wiederum einen Link zur Praxis der Datenerfassung und -verwendung bei IBM und beim Kunden beinhaltet, (2) darauf hinweisen, dass IBM für den Kunden Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf dem Computer des Kunden platziert, und (3) soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, vor der Platzierung von Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf den Geräten von Website-Besuchern durch den Kunden selbst oder für den Kunden durch IBM, hierfür die Einwilligung des jeweiligen Website-Besuchers einholen.

Weitere Informationen über die Verwendung verschiedener Technologien wie Cookies für solche Zwecke finden Sie im Abschnitt "Cookies, Web Beacons and Other Technologies"(Cookies, Web-Beacons und andere Technologien) der IBM Online-Datenschutzerklärung auf: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.